香港申诉专员年报

2015





香港申诉专员
2015年年报

年报的主题设计采用素描及相片拼合的概念，前者描绘出树的形态，而后者则表达繁茂的枝叶，为画面增添色彩。手执照片带出申诉专员公署介入处理个案时，会仔细研究及分析细节，客观公平地进行调查工作并提出改善建议，以确保香港的公共行政问责开明，服务优良。



理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

大事纪要 6

绪言 10

第一章 本署的角色、职责及权力 16

职权范围 16
不受调查的事宜 16
限制 17
调查和提出建议的权力 17

第二章 本署的工作程序 18

处理投诉 18
- 投诉方式
- 投诉人的代表
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 查讯
- 调解
- 全面调查
- 覆检个案

主动调查 20
- 主动调查审研
- 主动调查的方法

落实本署的建议 21
保密规定及公布调查报告 21
公开资料 21

第三章 工作表现及调查结果 22

处理查询及投诉 22
• 同类主题投诉
• 投诉方式
• 已处理的投诉
投诉的主要原因 24
最多人投诉的机构 24
调查及查讯的结果 24
主动调查 25
建议 25
服务承诺 25
综述 26

第四章 成效及困难 28

提高公共行政质素 28
以调解方式解决纠纷 28
在解决投诉的过程中道歉 29
提高政府透明度与公开资料 29
•《守则》涵盖的政府部门或机构
•《守则》涵盖范围以外的机构
以主动调查方式审研的课题 31
• 有关病历管理的主动调查
• 有关店铺阻街的主动调查
• 有关旅馆业的主动调查
• 有关公屋租户居住资格的主动调查
• 有关学生贷款计划的主动调查
• 有关教师注册资料的主动调查
• 有关雪种规管的主动调查
投诉人或部门的异议 33
• 重新评审个案
• 覆检个案
• 司法覆核及诉讼
• 不易处理的投诉人行为
• 机构回复需时
综述 34

第五章 内部行政 36

人手编制 36
职员培训 36
雇员支援计划 37
对本署的投诉 38

第六章 宣传推广及对外关系 40

公众教育及宣传 40
- 宣传推广活动
- 巡回展览
- 新闻发布会及新闻公报
- 与传媒的关系
- 为政府部门及公营机构举办讲座
- 宣传刊物

与专业人士、社区领袖等合作 43
- 顾问及太平绅士
- 立法会议员
- 申诉专员嘉许奖

与海外及内地机构的联系 45
前瞻 45

全年活动一览 46

附件

附件1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	50
附件2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	55
附件3	统计图表	56
附件3.1	个案数字	57
附件3.2	接到的查询／投诉数目	58
附件3.3	已处理的投诉个案的性质	58
附件3.4	接到的查询／投诉分布情况	59
附件3.5	已完成的投诉个案分布情况	63
附件3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构	63
附件3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果	64
附件3.8	经全面调查后确定的行政失当类别	64
附件3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果	65
附件3.10	处理投诉个案所需的时间	69
附件3.11	履行服务承诺的统计数字	70
附件4	处理投诉流程图	71
附件5	已完成的主动调查报告及主动调查审研工作（选录）索引	72
附件6	已完成的主动调查报告摘要	73
附件7	经全面调查后终结的个案索引	91
附件8	经全面调查后终结的个案撮要选录	105
附件9	经查讯后终结的个案撮要选录	142
附件10	所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例	144
附件11	涉及《公开资料守则》的个案撮要选录	149
附件12	组织图	155
附件13	顾问名单	156
附件14	申诉专员公署的访客	157

财务报表 截至二〇一五年三月三十一日止年度 162

用语词汇

投诉人约章

大事纪要

1988年

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1989年



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

11月15日

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

1993年

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1994年



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日

修订《行政事务申诉专员条例》：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」

1995年

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日

主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

1996年

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员

10月24日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998年

5月8日

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

1999年



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2000年

7月27日

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员



申诉专员嘉许奖

11月2日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

2001年

3月28日

推出电话投诉服务

12月19日

《2001年申诉专员（修订）条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002年

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004年

4月1日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2005年

10月24日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引



签署行政安排备忘录

11月28日至12月1日

主办第九届亚洲申诉专员协会会议

2008年

11月5至8日

主办国际申诉专员协会常务理事会会议

2009年



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

6月12日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

2010年

10月19日

申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

2011年



亚洲申诉专员协会会议

12月8日

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2012年

5月5至10日

主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5月22至24日

与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳大利西亚暨太平洋区举办区域培训课程



国际申诉专员协会区域培训课程

2014年

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，JP履新



第五任申诉专员刘燕卿女士，JP

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

3月30日

申诉专员在国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会合办的「申诉专员：公平国家的机制」国际研讨会上，担任主讲嘉宾



国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会合办的国际研讨会

绪言



这是本人作为申诉专员发表的第一份年报。首先必须衷心感谢前任专员黎年先生为本署建立了稳健基础，让本人接掌的是一个体制健康、干劲十足的机构。

正所谓「万丈高楼从地起」，宏伟的建筑不能缺少稳固的基础。继任者承接前任专员努力的成果，既要不断巩固这个根基，亦须下决心带领公署迈步向前，与时并进。

在二〇一四年四月正式上任前，本人已留意到公署为处理投诉订立了新的发展方向，即在常规的查讯及全面调查方式以外，积极推动以调解这个另类排解纠纷的方式处理投诉。此外，公署为倡导资讯自由的原则而就政府《公开资料守则》(「《守则》」) 进行的全面调查，更是广为人知的举措。

继往开来，本人定会探讨如何进一步开拓这两个范畴。

对于调解工作，本人曾思考以下问题：

- 处理投诉是否一定要采用需时较长的查讯／全面调查方式，然后在数个月后向投诉人发出信件或调查报告，指出所涉机构 (政府部门或公营机构) 有何行政失当之处？

- 这又是否所有或大部分投诉人真正要求的结果？

《申诉专员条例》订明，申诉专员如认为某宗投诉的主要事项不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当，可决定以较便捷的调解方式处理个案；由本署受过相关培训的人员担任中

立的调解员，协助投诉人与被投诉机构达成双方都能接受的解决方案。事实上，不少投诉人是因为有关机构延误，未有及早帮助他们纾困而感到受屈，故此他们大多会乐意接受本署以调解方式迅速为他们解决问题，而不是要求本署以冗长的信件或调查报告，向他们说明事情的前因后果和罗列有关机构的缺失。

本署人员最初要令投诉人和被投诉机构完全明白调解方式的好处，殊不容易。然而，经本署人员努力令他们释疑，以及不断辛勤工作，我们在本年度以调解方式处理的个案共有138宗，较去年增加达四倍。

本人必须指出，调解个案数目的持续上升，对我们的主流调查工作并未造成影响。反之，本署上述的做法其实把个案有效地予以分流。遇到合适的个案，我们会以调解方式迅速排解纠纷；节省了的人手可投放到就涉及较严重行政失当的投诉个案作全面调查，以及为改革各机构的行政体制和程序而进行主动调查。在本年度，我们完成了314宗全面调查及七项主动调查，而在二〇一三／一四年度则完成了321宗全面调查及六项主动调查。

若有足够资源而其他情况许可，本人计划在未来再逐步增加主动调查的数目。

上文提到，本署先前就政府的公开资料制度完成了一项全面而翔实的主动调查，并在调查报告中提出多项重要建议。本署将继续密切监察政府落实各项建议的情况，尤其是扩大《守则》的适用范围以涵盖更多公营机构，以及推行公众教育，让市民大众知悉本身索取及查阅资料的权利。

与此同时，本署已选辑一些涉及《守则》的重要投诉个案，加以编排整理，供本署人员作参考及培训之用。待进一步的编选工作完成后，有关的个案摘录亦会上载到本署网页，为所有公职人员及市民大众提供实用的参考资料。

换一个话题：在现今社会，本署必须不时让公众了解我们的工作；否则便很容易被公众遗忘。因此，一如过往，本署亦在电台、电视、报章及其他媒体（例如公共交通工具上的巡回广播等）进行广告宣传，并举办地区性巡回展览。最新一辑广告以「太极」为主题（按：本地俗语以「耍太极」比喻「推卸责任」），并以「推卸无理 • 申诉有道」作为标语口号，向市民传达简洁有力的信息。本人明白这些广告信息，以及本署在日常调查过程中对各机构所作的批评，可能会令部分公职人员感到不快。

绪言

不过，本署绝对无意特别标签公职人员或全面否定他们的工作。事实上，申诉专员对于公职人员所表现的勤勉和专业精神，以及在回应本署查讯及调查时的合作态度，深表赞赏。本署的角色，是在处理投诉时保持公平公正，而不会针对或偏袒任何一方。若发现投诉人欠缺理据、有所隐瞒或无理取闹，本署必会直斥其非。

本署进行查讯及调查，难免会令各机构本已繁重的工作量有所增加；然而，我们的行动具有正面功能：例如证明被投诉机构的决定和行为合情合理，又或指出机构有不足之处，敦促他们改善，以避免日后重蹈覆辙或招致不断的投诉。事实上，经本署处理的投诉个案，在查明之后以不成立者居多；换言之，经过本署独立及不偏不倚的查讯或调查后，有关机构获证明并无行政失当。相反，假如该些个案没有获得妥善处理，甚或无人理会，则不论市民的不满是否有理据，有关机构亦无从知悉，而投诉人也不会得到有关机构就事件的正式解释。更甚者，抑压的不满和沮丧情绪会形成一股负能量，一旦爆发，便会造成更大损害。

希望公职人员都能明白本署介入的积极意义和正面作用。

我们会继续宣扬申诉专员的角色，推动正面的投诉文化。本署亦会主动接触各相关机构以加深彼此的了解及促进相互合作。此外，当然也欢迎各持份者随时就本署的工作提出意见。

刘燕卿
申诉专员
二〇一五年三月三十一日



首长级人员

申诉专员刘燕卿女士（右二）
副申诉专员苏锦成先生（左二）
助理申诉专员马启浓先生（左一）
助理申诉专员唐建生先生（右一）

章节





– 第一章 –

本署的角色、职责及权力



1.1 申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」) 成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议采取补救和改善措施，借此促进公平合理、开明问责，并能迅速回应市民诉求的良好公共行政。

职权范围

1.2 申诉专员有权调查由受屈人士提出，各项有关条例附表1第I部（参见**附件1**）所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府保持紧密联系，研究把适合的新部门或机构纳入该附表内。

1.3 除了就市民的投诉进行调查外，申诉专员亦可以就主要是涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，决定展开主动调查。

1.4 条例第2条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。

1.5 尽管香港警务处、廉政公署等机构并无列入条例附表1第I部，本署仍有权就该等机构涉及违反《公开资料守则》[1] 的个案进行调查。该等机构列于条例附表1第II部（参见**附件1**）。



不受调查的事宜

1.6 申诉专员受法例所限，不得调查某些类别的事宜。例如，投诉个案若涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受调查的行动，详列于**附件2**。

1 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

1.7　条例没有订明本署不得调查**政策**事宜，但若某项政策是经过广泛公众咨询、宣传推广及正式审批和授权的程序后制订，除非申诉专员认为有关政策会带来严重的不公，否则一般不会把政策本身纳入调查范围。然而，政府部门及公营机构如何制订或落实各项政策，又或在有关政策已不合时宜甚至造成不公后，仍然没有采取任何行动或迟迟不进行检讨，均属于本署可予调查的范围。

1.8　同样，在一般情况下，本署虽然不会调查政府部门及公营机构纯粹根据其**专业判断**所作的行动或决定，但事实上，纯粹关乎专业判断的投诉个案并不多见，而大部分相关的行动／决定或多或少都可能涉及管理／行政方面，因此属于申诉专员的职权范围。如有需要，本署会向不同专业界别的顾问征询意见（顾问名单载于**附件13**）。



限制

1.9　条例亦有订明，在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明；或者投诉并非由受屈人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件2**。

1.10　然而，在某些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查，例如投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查和提出建议的权力

1.11　条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取文件及资料、传召证人，以及视察被投诉机构的处所。



1.12　尽管条例订明，被投诉机构已采取的任何行动，或其就正受调查的行政决定拟采取的跟进行动，均不受申诉专员的调查影响，但申诉专员有权发表调查报告，并建议有关机构纠正缺失或作出改善。

1.13　假如任何机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告；若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员更可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府须于一个月内，或行政长官所订的较长期间内，把报告的文本提交立法会省览。

– 第二章 –

本署的工作程序

处理投诉

投诉方式

2.1　市民可以亲临本署提出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，亦可以电话提出。



2.2　本署可以透过电邮与投诉人通讯，我们过往的做法是以密码保护向投诉人发出的所有文件。为了更方便投诉人和提升工作效率，本署新的做法是会因应投诉人的意愿，使用普通电邮与投诉人通讯，但会提醒选择电邮通讯方式的投诉人须注意资讯泄密的风险。鉴于条例不允许投诉人下落不明（参见**第1.9段**），投诉人仍须向本署提供通讯地址，因为单凭电邮地址并不足以确定投诉人的下落。

投诉人的代表

2.3　提出投诉的人士通常须为受屈者本人，除非他／她不能亲自行事（参见**第1.9段**）。投诉若是由法人团体的代表提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权。申诉专员如认为理据充分，亦会准许由法律代表提出投诉。

同类主题投诉

2.4　本署不时会接到一些由多名投诉人大约在同时提出，关于某项时事或社会大众广泛讨论的课题的投诉。本署把这类个案统称为「同类主题投诉」，以别于其他内容或课题独立的个案，借此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉次数的多寡。

评审工作

2.5　本署的评审组通常会在接到投诉的一两天内，先研究投诉是否属于申诉专员的职权范围之内，以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非投诉的多寡或投诉人坚持的程度。如有需要，评审组会要求投诉人提供补充资料或澄清有关事项。

2.6　本署设有「当值主任服务」，由本署的调查主任接见新个案的投诉人，以获取评审个案所需的资料。「当值主任」并会向投诉人简介本署工作的程序和法例限制。



2.7　评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行查讯、安排调解或展开全面调查。至于不受理的个案，则会向申诉专员建议不予跟进。

2.8　申诉专员若决定不跟进个案，本署会尽可能在15个工作天内向投诉人说明理据（有关本署履行服务承诺的统计数字，请参阅**附件3.11**）。即使是由于投诉人匿名、无从识别其身份或下落不明，或投诉人并非受屈者本人，而经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会随便放弃，而会研究那些投诉是否反映任何严重或体制上的行政失当，又或是涉及值得关注的重要问题。本署可能会从中选取课题进行审研，以决定是否展开主动调查（参见**第2.22至2.26段**）。

2.9　有些投诉个案虽然不获跟进，但投诉人若需要某些政府部门或公营机构的协助，本署亦会主动告知投诉人可以从何处及如何获得有关服务。

2.10　投诉人若就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，再向申诉专员提出建议，由专员决定应否「重开」个案以作跟进。



查讯

2.11　条例订明，申诉专员若认为适当，可进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第2.17至2.20段**）。为了投诉人着想，我们往往会以这种较快捷的查讯方式处理一般性质的投诉个案，而并不一定要进行需时较长的全面调查。我们把这个程序简称为「查讯」。

2.12　在处理某些个案时，我们可能从本署近期所处理的投诉的档案，或被投诉机构的刊物当中，找到大量与投诉内容相关的资料。只须审阅及分析有关资料，便足以终结这些个案并答复投诉人。

2.13　至于另一些投诉个案，我们若认为适当，会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研该机构的回复、投诉人对其回复的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把查讯结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调解

2.14　另一方面，申诉专员亦可在投诉人与被投诉机构双方同意下，尝试以调解方式处理投诉。这种另类排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与被投诉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查主任会担当中立的调停人。

2.15　为提升处理投诉的效率及方便参与调解的双方，我们很多时候会以电话方式进行调解，然后以书面确认双方达成的和解协议。



2.16　若调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保个案获得客观处理，不会受到从调解过程中取得的意见和资料所影响。

全面调查

2.17　投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

2.18　调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料、进行实地视察，以及征询本署顾问的意见。

2.19　此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署的建议。

2.20　在调查报告的结论中，本署通常会把投诉个案评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。这些个案会被评定为「投诉不成立，但机构另有缺失」(前称「投诉不成立，但机构另有失当之处」)。

覆检个案

2.21　投诉人若不满意我们的调查结果或结论，可提出论据及／或补充资料，要求本署覆检其个案。这类要求会先由主管的助理申诉专员评审。他会衡量投诉人要求覆检的理据，并考虑其覆检要求应否获接纳；若认为其要求应获接纳，便会委派合适的调查主任重新详细审研个案；如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。覆检报告最终会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定应否维持或改变原来的结论。



主动调查

2.22　申诉专员有权在没有接到投诉的情况下，对值得深入探讨的课题展开主动调查。这项权力使专员能够跟进处理那些由本身并非受屈的人士所提出的问题（参见**第2.8段**），亦可以从较宏观的角度审研行政体制本身或普遍性的流弊，而不只局限于处理个别投诉。专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者由于本署曾多次接到某些同类事项的投诉。



主动调查审研

2.23　在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步评审（称为「主动调查审研」）。我们会先研究相关的年报、网页、法例和传媒报道等各种已公开的资料，或直接向有关机构索取资料。若初步评审显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

2.24　主动调查审研结果若显示并无重大行政失当，或有关机构已积极采取改善措施，则本署会随即终结审研工作，并将结果送交所涉机构。如认为适当，本署亦会提出改善建议。

主动调查的方法

2.25　主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于，本署或会公开宣布展开主动调查，并且邀请相关界别的人士、业内专家和市民大众，就调查的主题项目提出意见。

2.26 在调查过程中，本署会视乎需要，与所涉机构的高层人员讨论初步调查结果。这类直接交流有助澄清疑点，也有利于对问题作更深入的探讨。



落实本署的建议

2.27 本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使有关机构更加开明问责，更具透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的成效。

2.28 所涉机构的首长有责任定期向申诉专员汇报落实本署建议的进度。同时，本署亦必然会履行职责，监察相关的进展。

保密规定及公布调查报告

2.29 法例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间所知悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

2.30 因此，对于任何与个案无关的人士就个别投诉提出的查询，本署一般不作回应。不过，申诉专员可基于公众利益，在记者招待会上公布主动调查结果，并以不披露投诉个案所涉人士身份的方式公布有关的调查报告，又或者以同样不公开姓名等个人资料的方式，答复传媒对本署调查工作的查询。

2.31 我们亦把所有主动调查报告上载于本署的网页，供市民大众参阅。

公开资料

2.32 在不违反**第2.29段**所述的保密规定下，本署的政策是致力保持开明问责和提高透明度。我们会参照政府的《公开资料守则》(参见第一章**注1**）的基本原则，来处理市民向本署提出的索取资料要求。

2.33 任何人士若不满意本署拒绝其索取资料的要求，可以要求本署覆检有关决定，申诉专员会亲自作出考虑。



工作表现及调查结果

处理查询及投诉

3.1　在本报告年度，本署接到共5,339宗投诉个案，当中包括涉及「同类主题投诉」的428宗从属个案[1]；而去年相应的个案数字分别为5,624宗及398宗。至于本年度内接到的查询则有12,940宗，是近五年来最高的数字。



图表3a

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括同类主题投诉
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911

3.2　从上年度转入的投诉个案有902宗，连同本年度接到的5,339宗个案，我们在本年度须处理的投诉合共6,241宗。

3.3　本署在过去五年接到及处理的查询及投诉分项数字详载于**附件3.1**。

同类主题投诉



3.4　在本年度，我们接到涉及同类主题投诉的从属个案共428宗。涉及个案数目最多的一组同类主题投诉（有118宗从属个案），是有关公共小型巴士在某个地点双行泊车的问题。其次，涉及个案数目较多的两组同类主题投诉（分别有63及61宗从属个案），分别是消费者委员会就外游旅客的满意程度所进行的意见调查，以及地政总署就大埔某发展项目进行的咨询工作。另外，亦有两组重要的投诉（分别有54及43宗从属个案），其中一组投诉涉及房屋署被指在兴建一条有盖行人天桥时有延误，另一组则是有关规划署一名职员被指涉及暴力行为。

投诉方式

3.5　数字显示，愈来愈多市民选择以电邮提出投诉（包括填写电子投诉表格并透过本署的网址递交）。在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉占49.0%（共2,617宗），而去年则为43.7%。另一种最多市民采用的投诉方式是邮寄信件，有918宗（占17.2%）。

[1] 为准确计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他同类投诉则视作「从属个案」。

图表3b

投诉方式					
方式	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
亲临本署	634	573	769	633	527
书面 –					
投诉表格	544	518	621	332	361
信件(邮寄)	882	947	752	1,066	918
传真	766	657	540	467	485
电邮	1,954	1,783	2,144	2,455	2,617
电话	559	551	675	671	431
总计	**5,339**	**5,029**	**5,501**	**5,624**	**5,339**

已处理的投诉

3.6　在本年度，我们检讨并修订了处理投诉工作的分类方法。以往，我们把所有不在本署职权范围、受《申诉专员条例》所限不得调查、由投诉人撤回，或基于各种原因，例如个案已进入法律程序或缺乏表面证据等，以致本署须中止处理或不予继续处理的个案，都归类为「无法跟进处理」。鉴于这些个案其实均是经过本署人员仔细评审之后才终结的，故此我们认为把它们归类为「已评审并终结」会较为恰当。此外，对于一些因为缺乏表面证据而不予继续处理的个案，我们事实上已全面审研投诉人所持的理据，以及向他们解释本署的结论。由于这些个案都是经过查讯方式处理及终结的，因此应归类为「查讯后终结」。**附件3.1**所列是按新分类方法计算的统计数字，过去四年的数字亦已据此重新编列。

3.7　按照新的分类方法计算，我们在本年度完成的投诉个案达5,373宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的86.1%。在已完成处理的投诉当中，有3,025宗(占56.3%)是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案(2,348宗，占43.7%)则在评审后终结，原因是投诉所涉事项不在本署职权范围内，或受条例所限本署不得进一步跟进。

3.8　在已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的占85.0%(去年为87.9%)，经全面调查后终结的占10.4%(去年为10.8%)，而以调解方式跟进并完成的则占4.6%(去年为1.3%)(参见**图表3c**)。以调解方式处理的投诉数目大幅增加，是因为我们更致力提倡这种处理方式，**第四章**会作更深入的讨论。经评审后终结的个案当中，超过半数是由于投诉涉及本署受条例所限而不得调查的事项(参见**图表3d**)。

图表3c

2014/15年度已跟进并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比
查讯后终结	2,573	85.0%
全面调查后终结	314	10.4%
调解后终结	138	4.6%
总计	**3,025**	**100.0%**

图表3d

2014/15年度已评审并终结的投诉个案	个案数目	百分比
缺乏充分理据跟进	1,091	46.5%
受条例所限不得调查	1,257	53.5%
总计	**2,348**	**100.0%**

投诉的主要原因

3.9 根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- 出错、决定或意见错误(32.3%)；
- 监管不力(14.9%)；
- 延误／没有采取行动(14.3%)；
- 没有回应／答复投诉或查询(7.1%)；
- 程序不妥(4.4%)。

最常见的四个原因与上年度一样，排行位置也相同，而第五个原因则由「程序不妥」，取代去年的「职员态度欠佳」。详情载于**附件3.3**。

3.10 根据本署经全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料作统计，行政失当的五大类别是：

- 出错、决定或意见错误(31.0%)；
- 延误／没有采取行动(21.0%)；
- 监管不力(18.0%)；
- 没有回应／答复投诉或查询(12.0%)；
- 不按程序办事(9.0%)。

这五大类别与上年度相同，但排行位置略有改变，当中最常见的类别由「出错、决定或意见错误」，取代去年的「监管不力」，另外亦有其他变动。详情载于**附件3.8**。

最多人投诉的机构

3.11 我们按照在年度内已跟进并终结的投诉个案数目，计算出最多人投诉的十个机构（参见**附件3.6**），以反映市民经常投诉的部门及机构。本年度「十大」排行榜上的首七个部门去年亦名列榜上，但排行位置略有不同。最多人投诉的两个部门仍是房屋署及食物环境卫生署，不过排行位置已互相对调；至于地政总署、运输署及屋宇署的排名亦有改变，本年度分别居于第三、第四及第五位，变动主要是由于接到的同类主题投诉所致。此外，消费者委员会由于有一组涉及大量个案的同类主题投诉，结果今年亦首次上榜，名列第八位；而水务署及入境事务处则分别名列第九及第十，至于去年名列榜上的民政事务总署及医院管理局在本年度则没有上榜。



调查及查讯的结果

3.12 在本年度，本署以全面调查方式终结了314宗投诉个案（包括125宗同类主题投诉的从属个案），其中有79宗（占25.2%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类，摘录于**图表3e**。

图表3e

经全面调查后终结的投诉个案结果分类		
分类	个案数目	百分比
成立	25	8.0%
部分成立	47	15.0%
投诉不成立，但机构另有缺失	7	2.2%
不成立	232	73.9%
未有定论	1	0.3%
投诉已撤回／中止	2	0.6%
总计	**314**	**100.0%**

3.13　在2,573宗以查讯方式终结的个案当中，本署在474宗（占18.4%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

主动调查



3.14　在本年度，本署完成了七项主动调查。审研的课题包括医院管理局的病历管理；政府对店铺阻街的执法行动；政府对旅馆业的规管；对公营房屋现有租户居住资格的监察机制；教育局拒绝提供教师注册资料的问题；「免入息审查贷款计划」的追讨欠款程序；以及对雪种的规管。截至本年度末为止，另有六项主动调查仍在进行。

3.15　我们在年度内完成了16项主动调查审研工作，涵盖的课题包括地下公用设施的记录；辅助医疗人员放假期间病人的覆诊安排；对公园曲艺活动的规管；以及各有关部门对违例建筑工程、非法占用政府土地、无牌食肆及持牌食肆的违规情况等问题所采取的执法行动等。

3.16　已完成的主动调查报告及主动调查审研工作（选录）一览表载于**附件5**。

建议

3.17　本署在完成314宗全面调查后，提出了共178项建议；而在完成七项主动调查后，亦提出了共40项建议。截至二〇一五年三月三十一日止，在本署提出的合共218项建议中，有186项（占85.3%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，另有31项（占14.2%）尚在考虑中。

3.18　至于以查讯方式终结的个案，我们提出了共41项改善建议。关于本署就这类个案结果向所涉部门及机构提出改善建议的各项数字，请参阅**附件3.9**。

服务承诺

3.19　一如往年，本署在应邀安排讲座，以及回复来电或亲临本署查询的市民方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。至于接到的书面查询，有98.0%能在五个工作天内回复，而有2.0%能在六至十个工作天内回复。在认收市民的投诉方面，有99.3%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。

3.20 至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有90.9%的个案能在十个工作天内终结，胜于我们承诺不少于70%的目标，但亦有0.5%（是近五年来最低的数字）的个案超逾15个工作天的目标时限（参见**图表3f**）。在受理的个案中，有86.3%能够在三个月内终结，较服务承诺不少于60%为高。然而，基于个案可能十分复杂，或在处理中途出现新的发展，又或者被投诉机构／部门延迟回复本署等原因，有0.6%的极少数个案未能在服务承诺订明的六个月时限内完成（参见**图表3g**）。

3.21 本署的服务承诺及工作表现详载于**附件3.11**。

图表3f

不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：>70%）	11至15个工作天（目标：<30%）	15个工作天后
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%

图表3g

其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3个月内（目标：>60%）	3至6个月内（目标：<40%）	6个月后
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%

综述

3.22 在本年度，投诉个案的上升趋势略见缓和，但同类主题投诉个案的数目仍有所增加，其中不少明显地是由广受市民关注的事项所引发。我们为市民大众提供的服务继续维持于高效率水平。关于投诉处理，我们致力推行以调解方式处理轻微甚或不涉及行政失当，而投诉人确实感到受屈的投诉个案。本年度内以调解方式成功处理的投诉个案数目，是上年度的3.6倍，再度刷新了历年来最高的数字。与此同时，我们亦努力以全面调查方式处理需要进行较深入调查的投诉个案。

3.23 我们在本年度也检讨了对处理投诉工作的分类，并相应地修订了统计数字的编列方式，以便更准确地反映本署就这方面所投入的实际工作。



– 第四章 –
成效及困难

提高公共行政质素



4.1　本署协助公营机构改善行政的一个重要途径，就是在完成查讯并终结投诉个案后向所涉机构提出建议。我们会监察有关机构落实建议的进度，直至所有相关工作完成。所涉机构因应本署的建议而采取的措施，大致可归纳如下：

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率；
(2) 改进跨部门的协调安排；
(3) 改善处理市民查询／投诉的措施；
(4) 改善客户服务的措施；
(5) 加强规管及管制的措施；
(6) 订立更清晰合理的规则及收费；
(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料；以及
(8) 员工培训。

4.2　**附件10**列载各有关机构采取的一些改善措施的实例，当中可见涉及多个不同范畴的行政事宜。

以调解方式解决纠纷

4.3　在本报告年度，我们更致力提倡以调解方式解决合适的投诉个案，结果令人十分鼓舞。自愿参与调解的机构由去年的11个增至今年的25个，显示有更多机构愿意以调解方式解决投诉（参见**图表4a**）。本年度内，所涉机构在138宗个案中与投诉人达成和解，较上年度的38宗大幅增加。成功透过调解终结最多投诉个案的三个部门是房屋署（有39宗，占所有透过调解终结的个案的28.3%）、食物环境卫生署（有20宗，占14.5%）及屋宇署（有14宗，占10.1%）。

图表4a

成功调解的个案所涉机构（2014/15年度）

机构	个案数目
房屋署	39
食物环境卫生署	20
屋宇署	14
运输署	13
社会福利署	9
邮政署	8
康乐及文化事务署	5
渔农自然护理署	4
地政总署	4
司法机构政务长	3
政务司司长办公室(1823)、路政署、强制性公积金计划管理局、在职家庭及学生资助事务处（各有两宗个案）	8
消费者委员会、教育局、机电工程署、环境保护署、消防处、政府产业署、商务及经济发展局（创新科技署）、民政事务总署、香港金融管理局、个人资料私隐专员、差饷物业估价署（各有一宗个案）	11
总计	**138**

4.4　以投诉个案性质而言，大部分成功调解的个案是有关行动延误（47宗，占29.4%），其次是出错、意见／决定错误（31宗，占19.4%），以及监管不力（27宗，占16.9%）（参见**图表4b**）。至于投诉所涉及的问题，则涵盖公共屋邨管理、渗水、邮件派递服务，以至灭鼠、流浪狗滋扰、行人过路绿灯时间及社会保障等。



图表4b

成功调解的个案性质（2014/15年度）	
投诉个案性质	个案数目
延误	47
出错、意见／决定错误	31
监管不力	27
没有回应投诉	20
职员态度欠佳（无礼、不乐意提供协助）	13
程序不妥	8
不按程序办事	7
办事疏忽、有缺失遗漏的情况	5
厚此薄彼、处事不公	1
其他	1
总计	**160**

* 一宗投诉个案可能涉及多种投诉性质。

4.5 调解的方式包括为性质较复杂的个案安排面对面的调解会议，而性质较简单的个案则以电话方式进行调解。每宗个案的平均处理时间约17天，当中近半数在两星期内完成。在某些个案中，投诉人与被投诉机构之间的纠纷已持续了逾10至12个月，经本署介入后，事情得以在数星期甚至数天内解决。



4.6 在成功以调解方式终结个案后，本署向参与双方发出问卷询问他们对调解过程的意见。根据收回的问卷统计，有94.8%的投诉人及所有的机构都认为调解达到了他们预期的目的；而所有回复的投诉人及机构均对本署调解员的表现感到满意。此外，有八名投诉人及八个机构亦附加意见，对本署进行的调解作出正面评价，令本署深感鼓舞。几乎所有回复者都对于纠纷能迅速获得解决表示赞赏。

4.7 未能成功调解的六宗个案，均由于投诉人不满意机构就被投诉的行动所作的解释。本署随后以查讯方式跟进处理这些个案。

在解决投诉的过程中道歉

4.8 我们鼓励政府部门及公营机构对道歉持更开放的态度。在本署完成处理的3,025宗投诉个案中，被投诉机构向投诉人致歉的有275宗（占9.1%），当中253宗（占92%）的事涉机构在本署介入后道歉。本署亦留意到，在以调解方式成功解决的个案中，有12宗个案的所涉机构向投诉人致歉。

提高政府透明度与公开资料



4.9 开明及高透明度的政府，是达致良好管治的一个要素。鉴于本港未有就资讯自由立法，故此《公开资料守则》(「《守则》」) 是目前政府致力维持高透明度并接受独立机构 (即申诉专员) 监察的唯一方法。本署获《申诉专员条例》(「条例」) 赋权，可就涉及违反《守则》的事宜进行调查，不论是否接到相关的投诉。

4.10 然而，《守则》只适用于政府部门及若干已列明的政府机构。至于其他公营机构，除非他们自愿采纳《守则》，否则尽管他们属于条例附表1所列机构并在本署职权范围内，《守则》仍不会自动适用。我们其实亦不时接到投诉，指这些机构无理拒绝索取资料的要求。对于已采纳《守则》的机构，我们会参考《守则》内的特定规则来审研投诉所涉及的处理方法是否适当；至于未有采纳《守则》的机构，我们则会根据《守则》的精神，以下列原则来审研相关投诉。具体而言，我们会审研其处理方法是否：

- 支持提高透明度及公开资料的精神，而只在特定情况并有充分理据才会拒绝披露资料；
- 就索取资料的要求订定合理回复时限；
- 订明假如拒绝提供资料，须通知索取资料者并解释拒绝的理由；以及
- 订立合理机制，让索取资料者可就有关机构对其要求所作的决定寻求覆检。

4.11 自二〇一四年四月一日起，我们除了会整理有关《守则》涵盖的政府部门及公营机构的统计数字外，亦会整理有关在《守则》涵盖范围以外但列于条例附表1的公营机构的统计数字。

《守则》涵盖的政府部门或机构



4.12 在本年度，本署接到45宗涉及《守则》的投诉个案，而去年则有78宗。我们未能肯定数字下降是否反映政府部门及公营机构在处理索取资料的要求方面普遍有所改善，但本署会继续监察未来几年的统计数字。

4.13 我们在年度内完成了54宗涉及《守则》的个案 (包括15宗由上年度转入的个案)，并在22宗个案中发现所涉机构出错，当中有12宗个案是无理拒绝向市民提供所索取的全部或部分资料，或就提供资料附加不必要的条件。一个经常被部门或机构误用的拒绝理由是属于第三者的机密资料。在一些个案中，所涉机构根本没有尝试询问相关的第三者是否同意，便拒绝披露资料；在另一些个案中，政府部门误以为协助其执行职务的合约承办商是《守则》中所谓的第三者，但原来承办商其实有合约责任向部门提供资料，以便部门回复查询和投诉。此外，我们在许多个案中发现所涉机构在程序上出错，例如未能在目标时限内答复，以及在拒绝索取资料的要求时，没有告知拒绝的理由和上诉或投诉的途径。

《守则》涵盖范围以外的机构

4.14　在本年度，我们接到九宗涉及五个《守则》涵盖范围以外的机构的投诉，指有关机构拒绝披露所索取的资料。当中四宗涉及医院管理局，两宗涉及香港房屋协会，而个人资料私隐专员、市区重建局及强制性公积金计划管理局则各有一宗。我们在年度内完成处理八宗个案，并在四宗个案中发现所涉机构有错失。

4.15　本署留意到，自愿采纳《守则》的机构的职员普遍并不熟悉《守则》的要求，特别是《守则》第2部分列载的可予拒绝提供资料的适当理由。他们经常错误地以「内部文件」作为拒绝披露资料的理由，但其实这并非《守则》订立的理由。

图表4c

过去五年有关索取资料的投诉数目

年度	接到的投诉数目	
	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构#
2010/11	42*	–
2011/12	39*	–
2012/13	62*	–
2013/14	78	–
2014/15	45*	9

* 所列数字包括在该年度并未列为涉及《守则》的个案（在2010/11、2012/13及2014/15年度各有三宗；在2011/12年度则有四宗），而是在随后的年度终结个案时才归入此类。
这类投诉个案的统计数字自2014/15年度才开始计算。

以主动调查方式审研的课题

4.16　在本年度，我们完成了七项主动调查，就政府部门及公营机构在行政体制上的不足之处进行审研，所涵盖的课题包括病历管理、店铺阻街、对旅馆业的规管、公屋租户居住资格、学生贷款计划、提供教师注册资料，以及对雪种的规管。

有关病历管理的主动调查

4.17　医院管理局（「医管局」）设有一个电子平台，让已登记的私家医生取得该局管有的病历资料，以便为病人提供适切的治疗。然而，本署发现在若干个案中，医管局的内部机制以「黄旗」标示可能出错的病历后，并没有迅速跟进及取消这些「黄旗」，结果阻延了私家医生获取病历资料的程序。在本署展开主动调查后，医管局已采取了改善措施以清理积压的「黄旗」。我们建议该局进一步采取权宜措施，例如发放某些未能在短时间内核实的病历，改善宣传「医生互相通报资料」的安排，并与索取病历的病人保持更紧密联系，而医管局总部亦须与辖下各医院加强沟通。

有关店铺阻街的主动调查



4.18　商户把货物放在店铺外摆卖，违例扩展营业范围，往往令街道受阻，对行人造成不便甚至危险。食物环境卫生署、地政总署及屋宇署是负责管制这类违法行为的政府部门，但本署的主动调查发现，这几个部门的执法行动成效不彰，原因包括部门各自为政、缺乏承担，所采用的执法策略不合理、欠缺实效和过于宽松，执法程序费时失事，而各部门之间的执法优次亦不协调。我们就这方面提出了多项建议，特别是促请政府委派一个主导部门，处理店铺阻街的问题。

有关旅馆业的主动调查

4.19 旅馆业的规管由民政事务总署(「民政总署」)辖下的牌照事务处(「牌照处」)执行。由于大厦居民经常投诉在同一大厦内经营的旅馆对他们构成滋扰和危险,本署遂对这个课题展开主动调查。在我们调查期间,民政总署亦就检讨有关规管架构展开公众咨询。本署在主动调查报告中提出多项意见及建议供民政总署考虑。报告中特别指出,市民尤其不满牌照处向违反大厦公契经营的旅馆照样发牌,因此本署认为民政总署必须引进改善措施及修订法例,以解决这个问题。本署亦发现牌照处对无牌旅馆的执法成效不彰,并建议民政总署要求牌照处采取更多乔装搜证行动,以提高调查效率。

有关公屋租户居住资格的主动调查



4.20 获公帑资助的公屋单位由香港房屋委员会(透过房屋署)及香港房屋协会(「房协」)两个独立机构提供,出租予低收入家庭。然而,本署在处理市民的投诉时发现,有家庭长期同时占用两个分别属于房屋署及房协的公屋单位,另有部分租户即使依例须迁出单位,但仍获准继续居住。本署的主动调查结果显示,房屋署与房协之间的通报和协调机制不足,以致未能发现双重户籍问题;而且两个机构在处理这类个案时过分包容,房屋署在执行「批出新租约」政策时欠严谨,房协则缺乏措施确保公屋单位仅供低收入人士租住,而政府并没有任何机制监察房协公屋的运作;向现有租户「批出新租约」的政策亦必须检讨。本署提出了多项建议,以纠正上述的缺失。

有关学生贷款计划的主动调查

4.21 在职家庭及学生资助事务处(「家庭学资处」)的「免入息审查贷款计划」(「贷款计划」),为不愿意接受或未能通过家庭学资处另一资助计划下的入息及资产审查的学生,提供进修贷款。本署接到的投诉和传媒报道反映,家庭学资处或未有尽力向贷款人追讨欠款,以致弥偿人无辜地须承担还款责任;另外,有提供课程的机构涉嫌与贷款申请人串谋骗取贷款。故此,本署展开主动调查,审研「贷款计划」的审批申请及追讨欠款程序。「贷款计划」下又划分为三个计划,其中两个向修读由公帑资助或院校自资开办并经评审的专上课程的全日制学生提供贷款,而第三个则名为「扩展的免入息审查贷款计划」(「扩展计划」),向修读指定的兼读制及全日制专上／持续进修及专业教育课程的学生提供贷款。本署的调查发现,「扩展计划」涉及的管理风险较高,拖欠还款的情况也最严重。我们亦发现家庭学资处缺乏有效的措施阻吓拖欠还款者,以及未有全面核实弥偿人同意担保贷款的意愿。本署向家庭学资处提出多项建议,旨在减低「扩展计划」的信贷风险,对拖欠还款者采取更具阻吓力的措施,以及加强对贷款申请的审核,从而提升该处的工作效能。

有关教师注册资料的主动调查



4.22 教育局管有全港所有注册教师的名单。任何人士向教育局索取注册教师名单的资料,该局一概会以保障教师私隐为由予以拒绝。不过,有不同团体曾向传媒表示,该局应公开名单让公众查阅。有鉴于此,本署展开主动调查,以审研教育

局的做法是否合理。我们的调查发现，教育局所持的主要理由包括：该局认为公开名单会违反《个人资料（私隐）条例》的某些规定，该局并无法定权力公开教师注册资料，现时已有足够的制度防止不适合或不适当的人士获聘执教，以及公开名单可能会衍生其他问题。本署研究过上述各项理据后，认为教育局的顾虑实非不能解决。我们认为，教育局忽略了市民大众（特别是学生家长）的意见，而在公共行政须公开透明的大原则下，该局理应尊重公众的知情权。我们建议教育局就如何处理索取个别教师注册资料的要求，检讨其现行做法，并且进行广泛的公众咨询，以确定社会大众对公开名单的诉求。

有关雪种规管的主动调查

4.23　这项主动调查源于一宗在某酒楼发生的爆炸及火警意外，肇事原因涉及技工在维修冷气系统时使用易燃雪种。本署的调查发现，虽然有迹象显示业内个别冷气商已采用易燃雪种，但政府尚未制定具体法例加以规管。此外，环境保护署、机电工程署、消防处及劳工处等四个政府部门各自负责不同的规管范围，但当中没有一个部门负责主导或协调，而且有两个部门更对各自的权责持分歧意见。本署在调查后认为，现行的规管机制有待改善，包括扩大政府部门与业界的联系，加强对市民大众的宣传教育，而技工的训练亦必须提高。此外，政府未有全面监察业界使用易燃雪种的趋势，而各有关部门之间亦缺乏沟通及协调。本署已就上述各方面提出了多项改善建议，包括指定由一个部门负责协调和主导雪种规管的工作，以及建立全面和具前瞻性的机制，监察雪种的发展和在香港的使用情况。

投诉人或部门的异议

重新评审个案

4.24　本署接到的所有投诉，均会先进行评审，以决定根据《申诉专员条例》的规定是否可以或应该受理。假如本署受法例所限不能对投诉事项进行调查，又或是基于其他原因而不适宜由本署跟进，则我们不会受理个案。投诉人若不同意我们的决定，可以要求本署重新评审其个案。

4.25　本年度内，我们接到共326宗重新评审个案的要求，并就其中85宗重新展开查讯。

覆检个案



4.26　投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。假如投诉人能够提出重要的新资料或论据，本署会就个案进行覆检。

4.27　在本年度，本署接到共72宗覆检个案的要求。我们否决了当中的24宗，并就48宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对四宗个案的决定，对其余44宗个案则维持原来的决定。详情参见**图表4d**。

图表4d

覆检个案结果

理由 / 结果	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	4	–	–	–	–	4
维持决定	–	44	–	–	–	44
						48

司法覆核及诉讼

4.28 投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，并没有投诉人就本人的决定申请司法覆核或采取相关行动。

4.29 然而，一名投诉人曾向本署投诉法律援助署，而本署没有受理其个案。该名投诉人其后于二〇一四年八月就财务损失向三个政府部门、外间的一方及申诉专员提出民事诉讼。本署向法庭申请剔除原诉人向本署索偿的诉讼，聆讯原定于二〇一五年三月进行，但由于原诉人缺席，现押后至同年六月再进行。

不易处理的投诉人行为

4.30 虽然投诉人大多明白事理，会提出理据以支持其投诉，但本署人员在日常的工作中，仍不时会遇到不易处理的投诉人行为。除了使用粗言秽语或尝试主导本署工作，有些投诉人更会发送大量文件资料给本署，以支持其投诉，当中包括过往冗长的电邮通信。本署人员需要耗费相当多时间审阅这些文件资料，但最终却可能发现资料与投诉无关。有些投诉人则几乎每天来函本署重复申述其投诉，并提供事情的最新发展或提出新事项，令本署难以界定投诉范围及决定何时方可展开查讯。另外，亦有少数投诉人非常坚持、不断投诉某一机构，只为针对该机构日常运作上的小问题或服务欠妥之处。还有一些投诉人会因为不满意本署就其个案的调查结果，而投诉本署人员。我们明白这是所有处理投诉的机构均会遇到的情况，因此会继续以专业的态度面对，并为职员提供足够的培训。

机构回复需时

4.31 政府部门及公营机构大致上都十分支持本署的调查工作，并迅速就我们的查讯给予全面回复。不过，偶尔会有一些部门延迟回复，延期有时长达两、三个月。本署曾有数次需要直接联络相关机构的首长，请他们督促其属下职员尽快回复。

综述

4.32 在本报告年度，本署致力提升不同范畴调查工作的效能，并取得丰硕成果。我们在推行以调解方式处理合适的投诉方面，成绩尤其突出。不仅成功调解的个案数目有显著上升，而且有更多机构愿意以调解方式解决纠纷，我们从投诉人及参与机构方面得到的回应更是非常正面。此外，本署就若干涉及拒绝索取资料要求的投诉进行了深入调查，促使相关机构更加了解提高公共行政透明度的精神。我们除了会继续分析违反《公开资料守则》的个案，借此探究所涉机构不合理地拒绝披露资料的原因，以及在落实《守则》方面常见的失误之外，亦开始统计《守则》涵盖范围以外的机构涉及这类投诉的数字。我们在年度内继续视乎个案需要进行全面调查，并完成了七项主动调查，获得传媒广泛报道及专题评论。

4.33 本署将努力不懈，务求精益求精，同时亦会致力改进工作方法及程序，争取更理想的成绩。



内部行政

人手编制

5.1 稳定的员工团队，是本署提供高效率的优质服务的关键。在本年度，我们继续以基本入职职级聘请工作经验较浅的大学毕业生加入调查主任职系，及早对他们进行培训，并提供清晰的职业发展前途。这使本署能够自行培养人才，建立稳固的基础。一支能干的初级调查队伍现已渐具雏型，为各调查组的资料研究及调查工作加强支援。除内部晋升外，我们亦继续聘请一些具有公营机构工作经验的人员直接担任较高级的职位，以提高这个职系的资历，扩阔调查人员的视野。一如往年，我们亦有聘请具丰富公共行政经验的临时调查人员，分担常规人员的工作，以应付骤增的工作量和一些专责项目。

5.2 我们在年度内通过内部晋升和公开招聘，委聘了共四名调查人员，当中包括一名高级调查主任及三名助理调查主任。本署的组织图载于**附件12**。

职员培训

5.3 一如过往，我们非常重视职员培训，致力协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提升效率。

5.4 鉴于处理投诉的工作要求愈来愈高，我们在本年度举办的投诉处理工作坊因此亦着重如何了解投诉人的需要，以及积极与他们展开有效的互动和沟通，特别是应该如何面对难以处理的情况。



投诉处理工作坊

5.5 为继续推动以调解方式处理合适的投诉个案，排解纠纷，我们进一步强化资助计划，鼓励调查人员修读调解培训课程和考取认可调解员的专业资格。

图表5a

人手编制			
职员分类	**截至2013年3月31日**	**截至2014年3月31日**	**截至2015年3月31日**
首长级人员	4	4	4
调查人员	60	61	63
行政及支援人员	47	48	48
常规人员合计	**111**	**113**	**115**
临时调查人员： 相等于全职人员（合计工日）	3.9 (1,032)	1.9 (507)	2 (529)
总人数	**114.9**	**114.9**	**117**

5.6　另外，为扩阔本署人员的视野，让他们更深入认识不同机构及地区在公共行政及投诉调查工作方面的机制和办事方法，本署选派了十名人员（包括一名首长级人员及九名调查人员）于二〇一四年六月前往北京，参加由中国监察部举办的培训课程，进一步认识内地的行政体制与其他方面的发展。此外，四名调查人员亦于二〇一五年三月和四月分别前往泰国曼谷及芭堤雅，出席由国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会联合举办的国际研讨会和第二届培训工作坊。



在北京的培训工作坊

雇员支援计划

5.7　二〇一四年七月，本署推出了一项雇员支援计划，为员工提供所需的指导和辅导，鼓励他们在个人及专业方面提升效率，并在工作与生活之间取得平衡。在这项支援计划下，我们先后举办了两次健康讲座和工作坊，向员工讲解应付压力、促进整体身心健康的要诀和技巧。



健康讲座和工作坊



在北京的培训工作坊

对本署的投诉

5.8 在本年度，我们完成了共35宗市民对本署职员的投诉，内容涉及职员态度或工作程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案中，有一宗经本署调查后认为投诉成立，另有两宗则部分成立。我们因应每宗投诉改善了工作程序，并为有关的职员提供适当辅导。

5.9 对本署的投诉当中，约三分之二是源于投诉人不满意本署就其投诉某些政府部门或公营机构所作的结论和决定。这些投诉实际上是针对本署的调查结果，并不一定与本署人员的工作表现或本署查讯工作的质素有关。无论如何，我们有既定机制覆检调查结果，假如认为有理据可重新评审个案或进行覆检，定会再作查讯。本署欢迎公众人士提出意见，并会继续努力改善我们的服务。

图表5b

2014/15年度完成的对本署的投诉

分类	已终结的投诉个案数目	百分比
成立	1	2.9%
部分成立	2	5.7%
不成立	32	91.4%
总计	**35**	**100.0%**



The Ombudsman's Awards

申訴專員嘉許獎

申訴專員嘉許獎每年頒發一次，旨在表揚以積極態度處理投訴的政府部門／公營機構及公職人員，藉此鼓勵各部門／機構透過處理投訴，改善公共行政及推動正面的投訴文化。

公營機構獎

本署會研究整個報告年度內所有曾經調查的投訴個案，以部門／機構在下列各方面的表現為評選準則：

1. 建立有效的內部行政機制，為市民提供優質服務
2. 在處理投訴方面具有專業水平
3. 致力提高為市民服務的質素

公職人員獎

由所屬部門／機構首長提名，或由申訴專員甄別，那些在客戶服務或投訴處理上表現優秀的公職人員，再經本署的遴選委員會評審。

評選準則

本署評選得獎者時，主要考慮以下特質：

- 處事盡責
- 細心聆聽
- 合情合理
- 公平公正
- 不偏不倚
- 態度積極
- 從善如流

– 第六章 –

宣传推广及对外关系

6.1 透过宣传推广活动，加深市民对本署的认识，是我们工作的重要一环。本署经常主动接触市民大众，宣扬优质公共行政的重要意义，并积极推动正面的投诉文化。过去一年，我们一直与各持份者保持紧密联系，努力完成本署的使命。

公众教育及宣传

宣传推广活动

6.2 二〇一四年十月至二〇一五年三月期间，本署推出了以「推卸无理 • 申诉有道」作为标语口号的全新广告宣传活动，借用「太极」这种传统中国武术的动作（俗称「耍太极」）比喻各种行政失当行为，向市民说明若有充分理据，可以就政府部门及公营机构的行政失当向本署作出投诉。宣传广告片透过电视、电台、公共交通工具、网上电视等媒体播出。此外，我们亦在免费报章、巴士车身及巴士站灯箱刊登有关广告。



电视广告「推卸无理 • 申诉有道」

巡回展览

6.3 除进行广告宣传外，我们亦在全港13个地点（包括政府办公大楼及购物商场）举办巡回展览，介绍本署的职能，让市民大众了解行政失当的定义和作出投诉的方法，参观的市民可于展览摊位索取宣传单张和纪念品。





巡回展览



巴士车身广告



印刷媒体广告「推卸无理 • 申诉有道」

新闻发布会及新闻公报

6.4 为了向市民重点介绍本署在调查方面所作的努力及重要调查的结果，我们在年度内举行了共四次新闻发布会，公布三份投诉个案调查报告及六项主动调查的结果。另外，我们亦先后宣布展开八项主动调查，邀请市民提出意见。传媒和市民大众都普遍支持我们的调查工作，也认同我们的调查结果。



新闻发布会

图表6a

新闻发布会及新闻公报	
2014年5月8日	• 宣布就政府对新界村屋的消防安全措施的规管展开主动调查
2014年6月26日	• 公布以下两项主动调查的结果： i) 政府对店铺阻街的规管及执法行动 ii) 医院管理局管理及提供病历的机制
2014年8月7日	• 宣布就差饷物业估价署对楼宇门牌号数的管理展开主动调查
2014年9月23日	• 宣布就政府的树木管理制度及工作展开主动调查
2014年10月13日	• 公布关于政府对旅馆业的规管的主动调查结果 • 公布两宗投诉个案的调查结果： i) 食物环境卫生署配售骨灰龛位的安排 ii) 水务署及地政总署拒绝接收及维修政府道路范围内的水务设施
2014年10月27日	• 宣布就教育局拒绝提供教师注册资料的问题展开主动调查
2014年11月20日	• 宣布就政府对为行动困难人士提供复康车辆服务的监管展开主动调查
2014年12月18日	• 宣布就水务署处理私人水管渗漏（爆裂）的机制展开主动调查
2015年1月27日	• 公布关于政府对公营房屋现有租户居住资格的审查和监察机制的主动调查结果 • 公布一宗有关机场管理局不当处理关于闭路电视录像的查询的投诉个案调查结果
2015年3月24日	• 公布以下两项主动调查的结果： i)「免入息审查贷款计划」之审批申请及追讨欠款程序 ii) 教育局拒绝提供教师注册资料的问题

与传媒的关系

6.5　大众传媒的支持，对于本署向市民发布消息有很大帮助。在本年度，本人与记者举行了一次茶叙，并接受了多次传媒访问，借此与各持份者加强沟通。



申诉专员与记者举行茶叙

为政府部门及公营机构举办讲座

6.6　为促进彼此的了解和合作，我们在本年度内为政府部门及公营机构举办了共十次讲座，与他们交流双方都很关心的行政失当问题，以及分享本署处理投诉的经验。与会者对这类讲座的反应十分良好。



为政府部门举办讲座

宣传刊物

6.7　为扩大本署派发宣传刊物的网络，我们获得多个屋苑的管理处、政府办公大楼及图书馆的协助，在其所属范围内摆放本署的宣传单张和投诉表格，以及张贴本署的海报。市民可以在上述地点或各区民政事务处索取本署最新的宣传资料，亦可以登入本署的网页浏览。

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.8　本署顾问及参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士，一直为我们的工作提供专业意见和重要的支持，协助我们有效地履行法定职能。二〇一四年九月，我们特别举办了一次「体育政策及康体设施」研讨会，邀请康乐及文化事务署的代表在会上发言，并与本署顾问、太平绅士及本署职员就有关问题积极交流意见。





「体育政策及康体设施」研讨会

立法会议员

6.9　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，讲述本署最新的工作概况。本年度的会面于二〇一四年十二月九日举行，本人与出席的议员就多项公众关注的议题交换意见，并进行了有建设性的讨论。

申诉专员嘉许奖

6.10　本署每年颁发申诉专员嘉许奖，旨在表扬能够以正面的态度处理投诉，以及在促进高效的公共行政方面表现出色的公营机构和公职人员。康乐及文化事务署获颁本年度大奖，其余两个获奖机构为渔农自然护理署和香港考试及评核局，另有41位公职人员获奖。本年度的颁奖典礼于二〇一四年十月三十日举行，共有超过200人出席这次盛会，向所有得奖者致以热烈祝贺。

图表6b

二〇一四年得奖机构一览
康乐及文化事务署（大奖）
渔农自然护理署
香港考试及评核局



申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表6c

二〇一四年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
效率促进组1823	1
机场管理局	1
屋宇署	1
土木工程拓展署	1
公司注册处	2
消费者委员会	1
惩教署	1
香港海关	2
渠务署	2
机电工程署	2
消防处	1
食物环境卫生署	1
路政署	2
民政事务总署	2
香港考试及评核局	1
香港警务处	1
医院管理局	2
入境事务处	2
税务局	1
司法机构	1
土地注册处	1
康乐及文化事务署	1
强制性公积金计划管理局	2
海事处	1
个人资料私隐专员公署	1
差饷物业估价署	1
证券及期货事务监察委员会	2
学生资助办事处	2
水务署	2

与海外及内地机构的联系

6.11　本署与世界各地的申诉专员机构保持着紧密联系。二〇一四年七月，本人以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，出席在首尔召开的常务理事会会议，并于同时举行的全球会议上发言，分享本署以调解方式处理投诉的经验。此外，本人亦获泰国申诉专员邀请，于二〇一五年三月在曼谷举行的国际研讨会上担任主讲嘉宾，发表以「公平」为主题的演讲。



亚洲申诉专员协会在韩国举行的全球会议

6.12　二〇一四年九月，本人率领五位同事前往北京和南京，参加与中国监察部合办的交流活动，与多个政府机关的代表会面并举行座谈会，加深了对当地行政监察制度的认识，亦与内地官员交流对于优质管治的看法及相关资讯。

6.13　我们一向乐意接待本地及来自不同国家和地区的访客，向他们介绍本署的工作和职能。过去一年，我们为多个到访的代表团举办讲座，当中包括内地政府机关的官员。本年度的访客一览表载于**附件14**。



国务院法制办公室副主任到访本署

前瞻

6.14　我们会致力主动接触社会各界，令市民更加了解和支持本署的工作。与此同时，我们也十分重视各界人士及机构的意见和建议，并会努力不懈，继续改善服务。





本署人员访问北京和南京

新闻发布会



2014年10月13日



2014年6月26日



2015年1月27日



申诉专员公署的电视剧《申诉》，获选为「2013电视节目欣赏指数调查」的首二十个电视节目之一，其中一集「公义谁定」更在「2014纽约电视节」中获奖





本署的总调查主任为政府部门举办讲座，加深他们对本署工作的认识



申诉专员以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，出席在首尔召开的常务理事会会议(2014年7月1日)



申诉专员为《大专辩论赛2014》担任评判(2014年4月26日)



申诉专员与监察部部长黄树贤先生会面(2014年9月15日)



为顾问及太平绅士举办的研讨会(2014年9月24日)



二〇一四年申诉专员嘉许奖颁奖典礼(2014年10月30日)



来自韩国的代表团到访本署(2015年2月4日)

附件


附件

《申诉专员条例》附表所列机构一览



条例（第397章）附表1第I部所列机构

	中文名称	英文名称	简称
1.	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2.	入境事务处	Immigration Department	Imm D
3.	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4.	土地注册处	Land Registry	LR
5.	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6.	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
7.	公司注册处	Companies Registry	CR
8.	公务及司法人员薪俸及服务条件咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	SCCS
9.	水务署	Water Supplies Department	WSD
10.	司法机构政务长辖下所有法院与审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
11.	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA

	中文名称	英文名称	简称
12.	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC
13.	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD
14.	民航处	Civil Aviation Department	CAD
15.	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16.	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
17.	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
18.	地政总署	Lands Department	Lands D
19.	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
20.	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21.	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office	GOCEO
22.	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23.	投资推广署	Invest Hong Kong	Invest HK
24.	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
25.	房屋署	Housing Department	HD
26.	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27.	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
28.	屋宇署	Buildings Department	BD
29.	建筑署	Architectural Services Department	Arch SD
30.	律政司	Department of Justice	D of J
31.	政府化验所	Government Laboratory	Govt Lab
32.	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD
33.	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS
34.	政府产业署	Government Property Agency	GPA
35.	政府统计处	Census and Statistics Department	C & SD
36.	政府新闻处	Information Services Department	ISD
	政府总部	Government Secretariat	GS
37.	– 公务员事务局	Civil Service Bureau	CSB

《申诉专员条例》附表所列机构一览

	中文名称	英文名称	简称
38.	– 民政事务局	Home Affairs Bureau	HAB
39.	– 保安局	Security Bureau	SB
40.	– 政制及内地事务局	Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
41.	– 政务司司长私人办公室	Chief Secretary for Administration's Private Office	CSAPO
42.	– 政务司司长办公室	Chief Secretary for Administration's Office	CS
43.	– 食物及卫生局	Food and Health Bureau	FHB
44.	– 财政司司长私人办公室	Financial Secretary's Private Office	FSPO
45.	– 财政司司长办公室	Financial Secretary's Office	FS OFF
46.	– 财经事务及库务局	Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
47.	– 商务及经济发展局	Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
48.	– 教育局	Education Bureau	EDB
49.	– 劳工及福利局	Labour and Welfare Bureau	LWB
50.	– 发展局	Development Bureau	DEVB
51.	– 运输及房屋局	Transport and Housing Bureau	THB
52.	– 环境局	Environment Bureau	ENB
53.	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
54.	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
55.	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
56.	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
57.	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA
58.	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
59.	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED
60.	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
61.	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
62.	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
63.	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD

	中文名称	英文名称	简称
64.	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
65.	库务署	Treasury	Try
66.	消防处	Fire Services Department	FSD
67.	消费者委员会	Consumer Council	CC
68.	海事处	Marine Department	MD
69.	破产管理署	Official Receiver's Office	ORO
70.	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
71.	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
72.	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
73.	规划署	Planning Department	Plan D
74.	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
75.	劳工处	Labour Department	LD
76.	渠务署	Drainage Services Department	DSD
77.	税务局	Inland Revenue Department	IRD
78.	邮政署	Post Office	PO
79.	路政署	Highways Department	Hy D
80.	运输署	Transport Department	TD
81.	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
82.	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
83.	审计署	Audit Commission	Aud
84.	机场管理局	Airport Authority	AA
85.	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	E & MSD
86.	卫生署	Department of Health	DH
87.	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO
88.	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD
89.	职业训练局	Vocational Training Council	VTC

《申诉专员条例》附表所列机构一览

	中文名称	英文名称	简称
90.	医院管理局	Hospital Authority	HA
91.	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
92.	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
93.	惩教署	Correctional Services Department	CSD
94.	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
95.	竞争事务委员会	Competition Commission	COM C

条例（第397章）附表1第II部所列机构

	中文名称	英文名称	简称
1.	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2.	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3.	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
4.	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

对投诉不予跟进或不展开调查的情况



不受申诉专员调查的行动 – 香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 – 香港法例第397章第10(1)条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序(司法覆核除外)提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 – 香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

统计图表

– 附件 3 –

附件3.1 – 个案数字
附件3.2 – 接到的查询／投诉数目
附件3.3 – 已处理的投诉个案的性质
附件3.4 – 接到的查询／投诉分布情况
附件3.5 – 已完成的投诉个案分布情况
附件3.6 – 已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构
附件3.7 – 经全面调查后终结的投诉个案结果
附件3.8 – 经全面调查后确定的行政失当类别
附件3.9 – 以查讯方式终结的投诉个案结果
附件3.10 – 处理投诉个案所需的时间
附件3.11 – 履行服务承诺的统计数字

个案数字

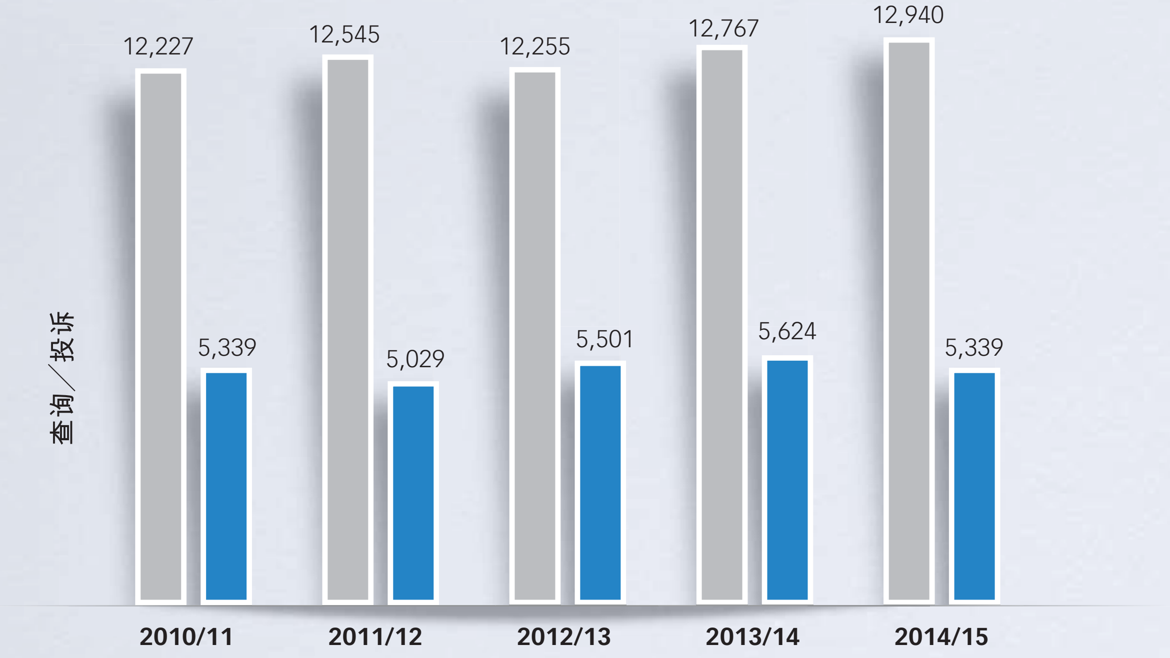
	报告年度[1]				
	10/11	**11/12**	**12/13**	**13/14**	**14/15**
查询	**12,227**	**12,545**	**12,255**	**12,767**	**12,940**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**6,467**	**6,085**	**6,349**	**6,572**	**6,241**
– 接到的投诉	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]
– 由上年度转入[2]	1,128	1,056	848	948	902
(b) 已完成的投诉个案	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**	**5,373[472]**
已跟进并终结					
– 查讯后终结[3]	3,070[525]	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]
– 全面调查后终结[4]	155[76]	163[61]	169	321[12]	314[125]
– 调解后终结[5]	7	22[16]	22	38	138
已评审并终结					
– 缺乏充分理据跟进[6]	1,027	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]
– 受条例所限不得调查[7]	1,178[10]	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b) / (a)	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**	**86.1%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**1,030**	**848**	**948**	**902**	**868**
已完成的主动调查数目	**6**	**5**	**6**	**6**	**7**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注2. 在2010/11及2011/12年度，分别包括34及26宗重新查讯的个案。
注3. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。
注4. 根据条例第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注5. 根据条例第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
注6. 例如：缺乏表面证据，所涉机构正采取行动，投诉人只是表达意见或已撤回投诉，或本署没有收到投诉人的同意（条例第10(2)条）。
注7. 不在本署职权范围内（条例第7(1)及8条），或受条例第10(1)条所限不得调查。
[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

— 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅「用语词汇」。

接到的查询／投诉数目

– 附件 3.2 –



已处理的投诉个案的性质

– 附件 3.3 –



- 32.3% 出错、意见／决定错误
- 14.9% 监管不力
- 14.3% 延误／没有采取行动
- 10.0% 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见）
- 7.1% 没有回应／答复投诉或查询
- 4.4% 程序不妥
- 4.3% 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 3.7% 不按程序办事
- 3.6% 厚此薄彼、处事不公
- 3.1% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 2.3% 滥用职权

接到的查询／投诉分布情况

– 附件 3.4 –

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。）

机构		查询数目	投诉数目
渔农自然护理署	(AFCD)	57	41
机场管理局	(AA)	23	14
建筑署	(Arch SD)	12	13
审计署	(Aud)	3	1
医疗辅助队	(AMS)	1	0
屋宇署	(BD)	339	253
政府统计处	(C & SD)	3	4
民众安全服务处	(CAS)	1	3
民航处	(CAD)	10	9
土木工程拓展署	(CEDD)	6	15
公司注册处	(CR)	11	5
消费者委员会	(CC)	62	91
惩教署	(CSD)	40	96
香港海关	(C&ED)	84	56
卫生署	(DH)	94	57
律政司	(D of J)	10	10
渠务署	(DSD)	22	20
机电工程署	(E & MSD)	39	23
雇员再培训局	(ERB)	17	7
环境保护署	(EPD)	62	65
平等机会委员会	(EOC)	51	39
地产代理监管局	(EAA)	21	7
消防处	(FSD)	55	63
食物环境卫生署	(FEHD)	742	504
行政长官办公室总务室	(GOCEO)	10	8
政府化验所	(Govt Lab)	0	1
政府物流服务署	(GLD)	7	3
政府产业署	(GPA)	8	10

接到的查询／投诉分布情况

机构		查询数目	投诉数目
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CS)	103	63
– 公务员事务局	(CSB)	12	13
– 商务及经济发展局	(CEDB)	12	8
– 政制及内地事务局	(CMAB)	6	7
– 发展局	(DEVB)	11	13
– 教育局	(EDB)	105	88
– 环境局	(ENB)	3	2
– 财政司司长办公室	(FS OFF)	0	1
– 财政司司长私人办公室	(FSPO)	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	9	10
– 食物及卫生局	(FHB)	7	14
– 民政事务局	(HAB)	5	10
– 劳工及福利局	(LWB)	4	6
– 保安局	(SB)	4	9
– 运输及房屋局	(THB)	7	17
路政署	(Hy D)	64	71
民政事务总署	(HAD)	101	102
香港艺术发展局	(HKADC)	3	1
香港考试及评核局	(HKEAA)	12	3
香港房屋委员会	(HKHA)	42	7
香港房屋协会	(HKHS)	50	42
香港金融管理局	(HKMA)	36	25
香港天文台	(HKO)	5	2
香港警务处	(HKPF)	408	145
医院管理局	(HA)	474	173
房屋署	(HD)	1,056	664
入境事务处	(Imm D)	159	91

机构		查询数目	投诉数目
廉政公署	(ICAC)	23	6
政府新闻处	(ISD)	0	1
税务局	(IRD)	104	61
知识产权署	(IPD)	5	3
司法机构政务长	(JA)	98	40
九广铁路公司	(KCRC)	1	0
劳工处	(LD)	265	107
土地注册处	(LR)	9	3
地政总署	(Lands D)	304	400
法律援助署	(LAD)	134	80
立法会秘书处	(LCS)	6	9
康乐及文化事务署	(LCSD)	235	199
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	19	20
海事处	(MD)	27	21
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	40	30
破产管理署	(ORO)	58	26
规划署	(Plan D)	25	81
邮政署	(PO)	102	68
个人资料私隐专员	(PCPD)	24	21
香港电台	(RTHK)	18	12
差饷物业估价署	(RVD)	31	21
选举事务处	(REO)	5	2
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	19	28
社会福利署	(SWD)	399	192
工业贸易署	(TID)	11	8
运输署	(TD)	293	389
库务署	(Try)	5	5
大学教育资助委员会秘书处	(UGC)	0	1

接到的查询／投诉分布情况

机构		查询数目	投诉数目
市区重建局	(URA)	5	11
职业训练局	(VTC)	22	15
水务署	(WSD)	131	96
西九文化区管理局	(WKCDA)	2	1
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	43	18
合计		**6,952**	**4,980**

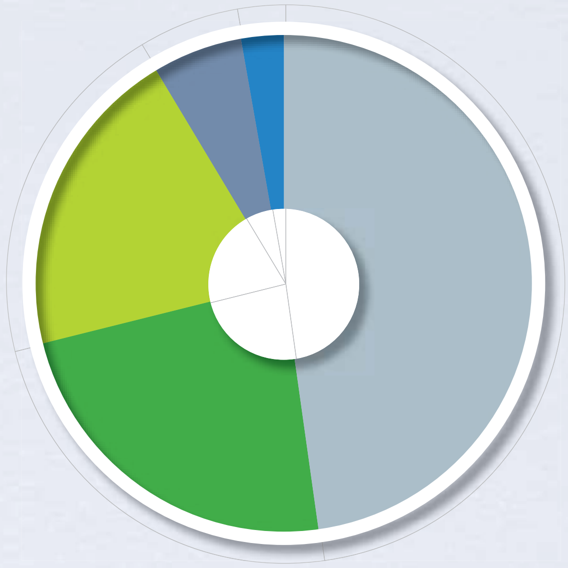
注1. 附件3.1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是12,940宗及5,339宗。这两项数字与附件3.4的数字有差别，是因为：
(i) 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字；以及
(ii) 涉及《申诉专员条例》附表1第II部所列机构，而并非关于《公开资料守则》的投诉，
并无列入本附件内。

注2. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本附件内。

注3. 「在职家庭及学生资助事务处」在2015年3月1日前称为「学生资助办事处」。

已完成的投诉个案分布情况：5,373 宗

– 附件 3.5 –



已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构

– 附件 3.6 –



附注

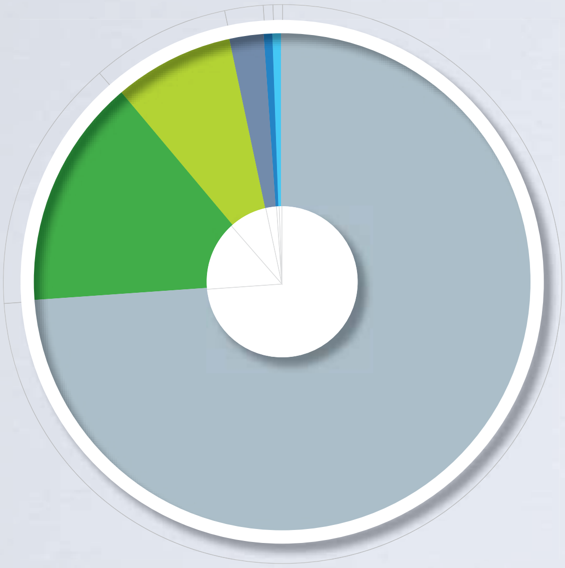
注1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的3,025宗投诉个案的67.0%。

注3. ▬表示同类主题投诉（源自市民大众关注的同类课题）。

经全面调查后终结的投诉个案结果：314 宗

– 附件 3.7 –



- 73.9% 不成立
- 15.0% 部分成立
- 8.0% 成立
- 2.2% 投诉不成立，但机构另有缺失
- 0.6% 投诉已撤回／中止调查
- 0.3% 未有定论

经全面调查后确定的行政失当类别

– 附件 3.8 –



- 31.0% 出错、意见／决定错误
- 21.0% 延误／没有采取行动
- 18.0% 监管不力
- 12.0% 没有回应／答复投诉或查询
- 9.0% 不按程序办事
- 3.0% 程序不妥
- 3.0% 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 2.0% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 1.0% 滥用职权

以查讯方式终结的投诉个案结果

– 附件 3.9 –

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。）

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善建议的数目
渔农自然护理署	(AFCD)	22	1	0
机场管理局	(AA)	5	0	0
建筑署	(Arch SD)	5	0	0
审计署	(Aud)	1	0	0
屋宇署	(BD)	156	57	0
政府统计处	(C & SD)	1	0	0
民航处	(CAD)	5	1	1
土木工程拓展署	(CEDD)	11	0	1
公司注册处	(CR)	2	0	0
消费者委员会	(CC)	12	3	0
惩教署	(CSD)	49	0	3
香港海关	(C&ED)	32	2	3
卫生署	(DH)	22	4	0
律政司	(D of J)	4	1	0
渠务署	(DSD)	12	2	0
机电工程署	(E & MSD)	8	3	0
雇员再培训局	(ERB)	4	1	0
环境保护署	(EPD)	46	9	0
平等机会委员会	(EOC)	16	2	0
地产代理监管局	(EAA)	4	1	0
消防处	(FSD)	29	0	0
食物环境卫生署	(FEHD)	301	124	9
行政长官办公室总务室	(GOCEO)	1	0	0
政府化验所	(Govt Lab)	1	0	0

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善建议的数目
政府产业署	(GPA)	4	1	0
政府总部	(GS)			
– 政务司司长办公室	(CS)	33	10	0
– 公务员事务局	(CSB)	1	1	0
– 商务及经济发展局	(CEDB)	3	0	0
– 政制及内地事务局	(CMAB)	4	2	0
– 发展局	(DEVB)	6	2	0
– 教育局	(EDB)	37	4	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	9	1	0
– 食物及卫生局	(FHB)	8	1	0
– 民政事务局	(HAB)	6	0	0
– 劳工及福利局	(LWB)	1	0	0
– 保安局	(SB)	4	1	0
– 运输及房屋局	(THB)	9	2	0
路政署	(Hy D)	44	2	0
民政事务总署	(HAD)	53	7	2
香港艺术发展局	(HKADC)	1	0	0
香港考试及评核局	(HKEAA)	3	1	0
香港房屋委员会	(HKHA)	3	0	0
香港房屋协会	(HKHS)	25	2	2
香港金融管理局	(HKMA)	13	0	0
香港警务处	(HKPF)	23	3	0
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	1	0	0
医院管理局	(HA)	26	5	0

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善建议的数目
房屋署	(HD)	431	37	6
入境事务处	(Imm D)	64	10	1
税务局	(IRD)	23	4	0
司法机构政务长	(JA)	12	1	0
劳工处	(LD)	31	6	0
土地注册处	(LR)	1	0	0
地政总署	(Lands D)	226	62	4
法律援助署	(LAD)	24	2	0
立法会秘书处	(LCS)	5	2	0
康乐及文化事务署	(LCSD)	146	27	3
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	9	3	0
海事处	(MD)	14	2	0
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	18	1	1
破产管理署	(ORO)	16	1	0
其他机构		12	0	0
规划署	(Plan D)	23	1	0
邮政署	(PO)	46	12	0
个人资料私隐专员	(PCPD)	12	1	0
香港电台	(RTHK)	4	0	0
差饷物业估价署	(RVD)	9	2	1
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	3	0	0
社会福利署	(SWD)	116	15	0
工业贸易署	(TID)	4	0	0
运输署	(TD)	168	22	3
库务署	(Try)	2	0	0
市区重建局	(URA)	6	0	0

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案	申诉专员提出改善建议的数目
职业训练局	(VTC)	10	1	0
水务署	(WSD)	64	5	1
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	8	1	0
合计		**2,573**	**474**	**41**

注1.《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本表内。
注2. 本署在查讯后不论有否发现缺失或不足之处，申诉专员均可以就个案提出任何数目的建议，要求部门或机构采取改善措施。
注3.「在职家庭及学生资助事务处」于2015年3月1日前称为「学生资助办事处」。

处理投诉个案所需的时间

– 附件 3.10 –

整体

时间 \ 年度	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
少于3个月	80.1%	83.9%	88.6%	85.8%	89.6%
3至6个月	19.3%	15.4%	10.7%	13.3%	9.9%
超过6个月	0.6%	0.7%	0.7%	0.9%	0.5%
投诉个案合计	**5,437**	**5,237**	**5,401**	**5,670**	**5,373**

以全面调查及其他方式处理的个案

时间 \ 年度	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15
全面调查					
少于3个月	50.3%	4.9%	2.4%	4.4%	25.5%
3至6个月	29.0%	77.9%	78.7%	81.3%	66.2%
超过6个月	20.7%	17.2%	18.9%	14.3%	8.3%
投诉个案数目	**155**	**163**	**169**	**321**	**314**
其他方式					
少于3个月	80.9%	86.4%	91.4%	90.7%	93.6%
3至6个月	19.0%	13.4%	8.5%	9.2%	6.4%
超过6个月	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%
投诉个案数目	**5,282**	**5,074**	**5,232**	**5,349**	**5,059**

履行服务承诺的统计数字
（二〇一四年四月一日至二〇一五年三月三十一日）

– 附件 3.11 –

(A) 查询

	回复时间		
亲临本署或电话查询	即时	30分钟内	30分钟后
	12,692 (100%)	0	0
书面查询	5个工作天内	6至10个工作天	10个工作天后
	243 (98.0%)	5 (2.0%)	0

(B) 投诉*

	回复时间	
发出认收函件	5个工作天内	5个工作天后
	4,954 (99.3%)	34 (0.7%)

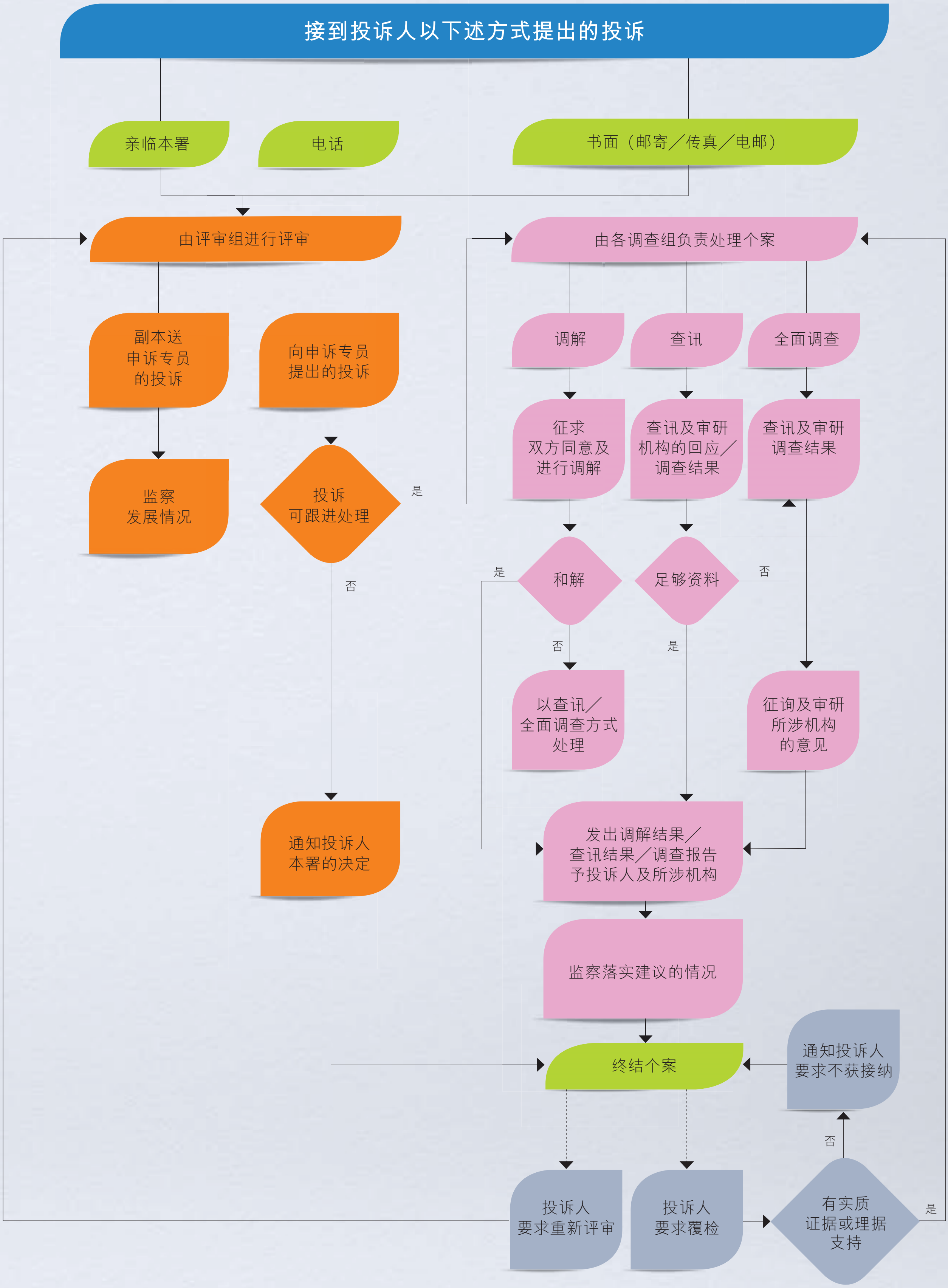
* 不包括无须或实际上无法认收的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
终结的个案	10个工作天内	11至15个工作天	15个工作天后	3个月内	3至6个月	6个月后
	1,196 (90.9%)	113 (8.6%)	7 (0.5%)	3,501 (86.3%)	530 (13.1%)	26 (0.6%)
目标	不少于70%	不超过30%	–	不少于60%	不超过40%	–

(C) 外展讲座

	回复时间	
邀请本署人员主持讲座	10个工作天内	10个工作天后
	9 (100%)	0

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电邮）
由评审组进行评审
副本送申诉专员的投诉
向申诉专员提出的投诉
监察发展情况
投诉可跟进处理
是
否
通知投诉人本署的决定
由各调查组负责处理个案
调解
查讯
全面调查
征求双方同意及进行调解
查讯及审研机构的回应／调查结果
查讯及审研调查结果
和解
是
否
足够资料
否
是
以查讯／全面调查方式处理
征询及审研所涉机构的意见
发出调解结果／查讯结果／调查报告予投诉人及所涉机构
监察落实建议的情况
终结个案
通知投诉人要求不获接纳
否
投诉人要求重新评审
投诉人要求覆检
有实质证据或理据支持
是

已完成的主动调查报告及主动调查审研工作（选录）索引

主动调查报告	
OMB/DI/236	政府对店铺阻街的规管及执法行动
OMB/DI/308	医院管理局管理及提供病历的机制
OMB/DI/354	政府对旅馆业的规管
OMB/DI/331	对公营房屋现有租户居住资格的审查和监察机制
OMB/DI/305	「免入息审查贷款计划」之审批申请及追讨欠款程序
OMB/DI/365	教育局拒绝提供教师注册资料的问题
OMB/DI/320	环保雪种的安全规管

主动调查审研工作（选录）	
OMB/DI/353	消防处处理有关危险品投诉的人手编配机制及执法程序
OMB/DI/352	食物环境卫生署处理有关临时牌照申请的程序及时间
OMB/DI/346	路政署对合法铺设的地下公用设施的记录
OMB/DI/333	屋宇署在接获有关某楼宇有涉嫌违规进行分间单位（俗称「劏房」）工程的举报后所采取的跟进行动
OMB/DI/355	医院管理局在辅助医疗人员放假期间对病人的覆诊安排
OMB/DI/366	康乐及文化事务署对公园曲艺活动的规管

* 按调查完成日期排序



教育局(「EDB」)

个案编号 :OMB/DI/365

教育局拒绝提供教师注册资料的问题

(调查宣布日期：二〇一四年八月二十七日；完成日期：二〇一五年三月十三日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览)

背景

根据《教育条例》，任何人如欲在学校任教，必须先向教育局申请注册成为教师。因此，该局持有注册教师的名单。一直以来，基于保障教师私隐的理由，对于任何公众人士索取该名单的要求，该局均会拒绝。然而，有家长组织及部分教师团体曾向传媒表示，该局应公开该名单让公众查阅。有鉴于此，申诉专员进行主动调查，以探究教育局在向公众提供教师注册资料方面有否需要改善。

本署调查所得及评论

教育局所持的理据

2. 教育局解释，基于以下理由，该局不会公开注册教师名单或披露个别教师的注册资料：

(1) 根据《个人资料(私隐)条例》(「《私隐条例》」)中保障资料的「第3原则」的规定，如无资料当事人的同意，其个人资料只可用于收集资料时原订之目的。该局认为，向公众披露教师注册资料并不符合该局当初向申请注册的教师收集其资料的目的。

(2)《教育条例》并无赋予该局公开教师注册资料的权力。

(3) 现时由该局及学校把关的制度已足够防止不适合或不适当的人士成为教师或继续执教。

(4) 公开教师注册资料可能会导致以下情况：引起法律诉讼；间接披露了教师的就业情况；以及令公众误会一些在学校任职的人员(例如该些根本无须在教育局注册的非教学职员)是「无牌教师」。

教育局应探讨如何可达致教师专业资格透明公开

3. 教育局拒绝公开注册教师名单让公众查阅，无疑是依法办事。不过，本署认为，设立教师注册制度的目的，是为确定学校所聘用的教师具备相关资格，从而保障学生获得有质素保证的教导；教师有否注册，实关乎所有学校、学生及家长的利益。因此，教育局理应在公共行政须公开透明的大原则下，积极推动公开注册教师名单。

4. 再者，在现行制度下，教育局根本上无法完全杜绝不适合或不适当的人士获学校聘用执教，例如个别学校：

- 在教师人手短缺时，或会聘用相熟但未获注册的人士暂时执教；
- 为免影响校誉，没有向教育局通报教师干犯罪行或失德的情况，局方因而无从考虑撤销该教师的注册资格。

5. 公开注册教师名单，让公众协助监察，举报怀疑有问题的个案，以进一步保障公众利益，会是最稳妥的做法。

6. 至于教育局及部分反对公开注册教师名单的人士所顾虑的问题（例如：教育局未获得教师同意披露其个人资料；公众可能会进一步要求公开教师其他资料；以及公开名单会令公众误会一些在学校任职的人员是「无牌教师」等），本署认为，有关问题并非不能解决，更不足以否定公众对注册教师名单的知情权。

7. 此外，教育局虽然了解业界部分人士对公开注册教师名单的顾虑，但却忽略了市民大众（尤其是家长）的意见。事实上，早已有意见指出：现时本港其他多个专业团体，包括医生、律师及社会工作者都有公开其注册成员名单让公众查阅；注册教师的身份实无须隐瞒。因此，教育局应就这议题进行广泛公众咨询或民意评估，以确定市民大众的诉求，然后考虑就如何推动公开注册教师名单作下一步的部署。

教育局应开始放宽考虑与索取资料者的切身利益有关的要求

8. 根据《私隐条例》保障资料「第3原则」的相关条文，以及个人资料私隐专员公署的意见，教育局若向个别人士只是披露某教师是否已获注册，而披露资料的目的是直接与收集该资料时拟用于的目的有关，便不一定属违反《私隐条例》。

9. 本署认为，对于学生家长和考虑聘请教师的学校而言，有关教师是否已获教育局注册，实在关乎该些家长／学校的切身利益。他们要求查阅有关教师的注册资料，属合情合理。教育局向他们提供资料，按理亦可视为直接与该局收集教师资料时拟用于的目的（包括「教师注册」、「提供教育服务」）有关。因此，本署相信，教育局在如此情况下披露教师注册资料，未必会违反《私隐条例》。

10. 教育局实有必要检讨其处理个别公众人士或学校要求索取个别教师注册资料的做法：若要求是关乎索取资料人士／机构之切身利益，该局便应放宽考虑他们的要求，尤其应尽可能确切回答学校／家长的有关查询。

建议

11. 申诉专员敦促教育局：

(1) 检讨其处理公众人士／机构所提出的索取个别教师注册资料的要求之做法，以放宽向关乎其切身利益的人士披露资料；

(2) 就公开注册教师名单进行广泛公众咨询或民意评估，以确定市民大众的诉求；若结果显示公众普遍要求公开该名单，该局便应从速考虑修订相关程序和法例，以落实措施。



环境保护署（「EPD」）、机电工程署（「E & MSD」）、消防处（「FSD」）及劳工处（「LD」）

个案编号：OMB/DI/320

环保雪种的安全规管

（调查宣布日期：二〇一四年十一月十七日；完成日期：二〇一五年三月三十一日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

二〇一三年一月，马鞍山某酒楼内一名技工在维修冷气系统时发生爆炸和火警，伤及二十人，酒楼严重损毁。

2. 报章报道，事件起因可能是由于有人不当地使用易燃雪种，而所使用的易燃雪种并未受政府或法例的规管。

3. 雪种的安全使用与市民生活息息相关。因此，申诉专员展开这项主动调查。

本署调查所得

整体观察所得

4. 最传统的雪种氟氯化碳（简称「CFCs」）和氟氯烃（简称「HCFCs」）不易燃但不环保，在《蒙特利尔议定书》下，前者已被淘汰，而后者正逐步被淘汰。

5. 目前广泛使用的雪种氢氟碳化物（高全球变暖潜能值）（简称「HFCs（高GWP）」）不易燃但只是半环保，而《蒙特利尔议定书》的缔约成员正探讨如何取代或管制此类雪种。

6. 新一代的雪种，包括碳氢化合物（简称「HCs」）和氢氟碳化物（低至中全球变暖潜能值）（简称「HFCs（低至中GWP）」），较环保但也较易燃。对于某些易燃雪种，有些国家和地区禁止用于某些用途，而有些国家和地区（例如内地和日本）则正有秩序、有限制地引进使用。在这些国家和地区，规管的权责可能分散于不同部门，但一般会有主导或统筹的部门。

7. 反观本港，雪种的规管至少涉及四个部门和四条条例，既没有特别为规管雪种而订立的法例，也没有统筹的部门。情况如下：

- 环境保护署（「环保署」）：根据《保护臭氧层条例》管制或淘汰消耗臭氧层物质的生产和使用。
- 机电工程署（「机电署」）：依据《气体安全条例》规管石油气雪种。
- 消防处：依据《危险品条例》规管属危险品的非石油气雪种。
- 劳工处：依据《职业安全及健康条例》规管雇主和雇员就安全工作环境的责任。

8. 在未有引入易燃雪种之前，香港的规管安排问题可能不大。但一如马鞍山事件显示，若坊间渐多使用易燃雪种，安全规管的不足可能逐渐浮现。本署的调查发现以下六个值得关注的地方。

已完成的主动调查报告摘要

一、 规管机制不足

9. 易燃雪种可能属石油气，也可能属非石油气，各有不同的规管机制如下：

- 如果雪种的成分符合《气体安全条例》内石油气的定义，机电署可规管其生产、贮存、运送、使用、进口及供应，包括雪种在冷气系统内的使用。

- 如果雪种属非石油气的危险品，消防处可引用《危险品条例》来规管其生产、贮存、运送及一般使用，但不包括进口或供应，也不包括雪种在冷气系统内的使用。

10. 同样易燃的雪种而有不同的规管机制，可能引起的问题，从以下实例可见一斑：

- 马鞍山事件中的冷气商，于二〇一一年在尖沙咀某处所内，为设计上不适合易燃雪种的冷气系统，以易燃的石油气雪种替代不易燃雪种。基于安全考虑及根据《气体安全条例》，机电署立刻停止其运作。

- 在马鞍山事件中，同一冷气商在设计上不适合易燃雪种的三台冷气系统中，使用被机电署列为非石油气但同样易燃的雪种。一台系统爆炸后，剩下的两台系统却可以继续使用，而不受规管。原因是根据现行机制，三个有关部门都认为不属其规管范围，详情如下 —

    - 机电署：规管范围不包括非石油气的雪种。

    - 消防处：规管范围不包括雪种在冷气系统内的使用。

    - 劳工处：规管范围不包括工作程序以外的事宜。

11. 这样的规管机制是否足够或适当？本署认为政府应检讨这个问题。

二、 规管范围的分歧

12. 机电署和消防处对部分易燃雪种（包括高度易燃而其安全性受到国际关注的R290）属哪个部门规管，意见不一。这个分歧在二〇一〇年出现，存在至今。

13. 部门之间长时间出现分歧而没有解决，规管的事项又涉及公众安全，可能引起较大问题，例如：

- 准备依法进口或使用有关雪种的人士，可能无所适从。例如：二〇一四年十一月有冷气商向机电署查询HR427A易燃雪种的规管要求，至二〇一五年三月仍未获回复，就是因为机电署和消防处对HR427A属谁规管未有共识。

- 可能有人利用这个灰色地带，避过了应受的规管，而危害了公众安全。例如：机电署在二〇一四年年底／二〇一五年年初巡查的初步资料显示，除马鞍山外，本港其他地方（例如尖沙咀、屯门）有人在设计上不适合易燃雪种的冷气系统内，以HR429易燃雪种替代不易燃雪种，但两个部门都认为HR429并非本身所负责规管。

14. 本署认为，机电署和消防处必须尽快共同解决对规管范围的意见分歧。

三、 监察不足

15. 本署的调查发现，没有一个部门对雪种在香港的发展和使用掌握全面的资讯：

- 环保署：不掌握与环保无关的资料。

- 消防处：该处从业界了解，由于世界各地近年都积极提倡环保，易燃的环保雪种渐多使用。

- 机电署：认为在本港目前的情况下，使用易燃雪种是高风险的事；但多次向本署强调，没有资料显示易燃雪种在本港渐多使

用，因为该署从大商会得知，本港没有进口设计上适合易燃雪种的设备。这个看法的不足之处在于 –

- 日本和内地已有生产易燃雪种的冷气机，大商会表示没有计划进口有关设备，不代表其他冷气商不会进口。
- 由于香港没有管制，有关设备今天没有进口，不代表明天不会进口。
- 即使香港未有进口有关设备，机电署近期巡查的初步资料显示，本港其他地方亦有人在设计上不适合的设备内，以易燃雪种替代不易燃雪种。

16. 在目前的情况下，若要有效规管雪种的使用，以保障公众安全，有关部门需要确立一个具前瞻性和全面性的监察机制。

四、 沟通协调不足

17. 香港对雪种的规管，至少涉及四条条例和四个部门，并没有一个部门负责统筹或主导。

18. 由于协调不足，已出现的问题包括：

- 消防处和机电署对彼此规管范围自二〇一〇年已出现分歧，这个分歧涉及公众安全，惟一直未获解决。
- 对雪种的发展，没有一个部门负责全面监察，没有一个部门掌握较全面的资讯。

19. 本署认为，部门之间需要有效的协调，而在目前法例复杂又权责分散的情况下，政府必须指定一个部门负责主导的工作。

五、 联络宣传不足

20. 部门联络的对象，主要是业内的大商会。不足之处在于大商会未能代表不属会员的从业员（例如马鞍山的冷气商），也未能代表业内的小型冷气商。

21. 本署认为，相关部门需要扩大其联络网络，也需要利用广泛宣传教育，务求令易燃雪种的安全资讯，能传达至业内的小型冷气商、业内的工人，以至市民大众。

六、 技工训练不足

22. 马鞍山事件的直接起因是技工回收易燃雪种的工序不当，这正凸显出技工训练的重要性。本署所参考的联合国环境规划署（简称「UNEP」）指引及外地资料，也强调使用易燃雪种需要额外的安全训练。

23. 目前香港的情况却是：

- 本港的冷气技工不必一定有冷气工程的训练。
- 另一方面，目前职业训练局（本港的主要职业训练机构）所提供的非必修冷气课程，并不包括关于在冷气系统内使用易燃雪种的训练。
- 冷气业工会曾向机电署表示，关注本地工人对易燃雪种的使用风险认识不足，工会又指出易燃雪种在内地渐多使用。

24. 马鞍山事件可说是敲响了警钟，本署认为，有关部门需要检讨有关情况，考虑加强技工的安全训练。

已完成的主动调查报告摘要

建议

25. 申诉专员建议政府：

(1) 加强跨部门间的协调，并指定由一个部门负责统筹和主导雪种规管的工作；

(2) 尽快解决机电署和消防处规管范围的分歧；

(3) 建立全面性及具前瞻性的机制，监察雪种的发展和在香港的使用情况；以及

(4) 检讨有关雪种的规管措施，特别是 –

(a) 检讨同样易燃的石油气雪种和非石油气雪种，却以不同的机制规管是否适当；

(b) 考虑加强冷气技工的训练；

(c) 考虑加强与冷气业界的联络；以及

(d) 考虑利用宣传教育，推广易燃雪种的安全资讯。



食物环境卫生署（「FEHD」）、地政总署（「Lands D」）、屋宇署（「BD」）及民政事务总署（「HAD」）

个案编号：OMB/DI/236

政府对店铺阻街的规管及执法行动

（调查宣布日期：二〇一三年七月十七日；完成日期：二〇一四年六月二十三日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

商户将货物放在店铺外摆卖，往往令行人通道受阻，并造成环境卫生问题。近年，各区店铺阻街的情况持续，且日趋严重。有鉴于此，本署作出了主动调查，以探究政府对店铺阻街的规管及执法行动有何不足之处。

本署调查所得

2. 就店铺阻街的各类违法行为，跨部门的「地方行政督导委员会」于二〇〇九年达成共识，由有关部门各自行使相关条例所赋予的权力执法：

违法行为	有关法例	执法部门
货品对在公众地方的行人或车辆造成阻碍、不便或危害	《简易程序治罪条例》第4A条（「阻街条文」）	主要为食物环境卫生署（「食环署」）
违例在街道上贩卖	《公众卫生及市政条例》第83B(1)及(3)条（「非法贩卖条文」）	食环署
物品的摆放妨碍街道清扫工作	《公众卫生及市政条例》第22(1)(a)条或第22(2)(a)条	食环署
以地台、坡道或梯级等构筑物占用政府土地	《土地（杂项条文）条例》第6(1)条	地政总署
在外墙伸建违例构筑物	《建筑物条例》第24(1)条	屋宇署

3. 就较复杂和涉及多个部门职权的个案及阻街「黑点」，民政事务总署辖下各分区民政事务处（「民政处」）会统筹跨部门联合行动。

4. 政府经区议会／地区管理委员会商议，或食环署联同相关部门与商户达成共识后，可酌情容许商户伸延其营业范围至铺前或铺侧的指定范围（「酌情容许范围」）。现时有八个地点订有「酌情容许范围」。

本署的评论

部门各自为政，欠缺承担

5. 目前，食环署、地政总署及屋宇署在本身职权范围内分别针对店铺阻街的各类违法行为执法。各部门往往会因而认为有关问题应由多个部门集体负责，结果容易各自为政，无一愿意积极承担责任及认真寻求彻底解决问题的良方，甚或只是等待当区民政处统筹跨部门联合行动。

食环署偏重警告，成效薄弱

6. 食环署多以「先警告，后检控」的执法方式处理店铺阻街问题，但对屡犯不改者，该署的重复警告根本上无补于事。商户在收到警告后会暂作纠正，但待食环署人员离开后便会故态复萌。相比之下，检控行动会带来刑罚，对违例者的阻吓力较高。可是，食环署甚少行使其检控权力，其检控与警告的比例仅为约1：6，在某些地区更低至1：49。

食环署甚少控以非法贩卖或检取货物

7. 对于店铺在铺前摆卖的情况，食环署其实可以非法贩卖条文检控店户及检取其货物，但该署大多以没有检取货物权力的阻街条文提出检控。

8. 食环署表示，根据法律意见，在以非法贩卖条文提出检控时，执法人员必须搜集例如在店外货银两讫交易的实质证据。本署认为，即使如此，由于店外交易的情况十分普遍，该署人员只要耐心监视，取证其实并不困难。

食环署检控时间长，罚款金额低

9. 近年，食环署就店铺阻街的检控个案中，有90%以上是援引阻街条文。该检控方式一般需时数个月才能发出传票及开庭聆讯。而且，法庭判决有关案件的平均罚款只是约500至700元，阻吓作用轻微。

10. 有鉴于此，政府正考虑设立定额罚款制度。本署相信，该制度会有助更快捷有效地打击店铺阻街的问题。不过，有关部门必须订定严谨的执法策略，以善用该定额罚款机制，切勿再疏于执法。

地政总署的执法程序费时失事

11. 根据《土地（杂项条文）条例》，地政总署辖下的各区地政处在对非法占用政府土地者提出检控前，须先给予通知。目前，地政总署的执法程序订明，如占用人在期限之前移走物品，即使其后有关物品再度占用政府土地，地政处亦只会重新发出通知，而不会即时移走物品。不少阻街店户窥准该局限，在接到地政处的通知后，只暂时移走所涉物品以符合该处的要求，其后重新放回亦无须顾虑会被地政处移走物品或遭检控。本署认为，地政总署的执法方式有违相关法例条文的精神及原意：法例实要求占用人「停止占用」政府土地，而非仅暂时移走占用土地的物品。该署现时的执法程序费时失事，无力解决店户长期非法占用政府土地的问题。

地政总署及屋宇署的执法优次不协调

12. 店铺前占用政府土地的地台，以及在铺面两旁或铺顶从大厦伸出的僭建物，是由地政总署及屋宇署分别处理。由于两个部门各自的考量及执法优次不尽相同，尤其是若铺面两旁及铺顶的僭建物未有超越屋宇署的宽限尺寸，屋宇署便会暂缓执法，以致未能与地政总署及早采取联合行动，同时清除地台及所有僭建物。

「酌情容许范围」的规管过于宽松

13. 本署理解，每区的环境及居民意见不同，采取各区完全一致的执法策略未必最合适；而最为熟悉当区情况的区议会，可就执法策略向政府提供意见，以尽量平衡各持份者的利益，兼顾道路畅通、交通安全以及店户的营商。本署原则上认同，在听取区议会意见后设立「酌情容许范围」，是情理兼备的做法。

14. 然而，现时店铺普遍得寸进尺，将营业范围进一步伸延至超出「酌情容许范围」以外，但食环署就那些情况的执法尺度却极为宽松，其检控与警告的比例可低至1：49。本署认为，食环署实有责任对肆意违例者严正执法，以确保将阻街情况控制在「酌情容许范围」内。

15. 另有意见认为，当局设立「酌情容许范围」是纵容习非成是，令商户觉得店铺阻街是理所当然，而让商户以无偿方式占用政府土地，是过分厚待他们，对其他地点因违例而被检控的商户不公，甚至会令前线人员执法出现困难。本署认为，政府可借镜外国的制度，考虑将「酌情容许范围」机制进一步规范化：除须先取得区议会支持外，亦应向获批「酌情容许范围」的商户收取合理费用，以反映所涉利益及明确订定商户的权责。

建议

16. 申诉专员向有关部门提出了以下建议：

地方行政督导委员会

(1) 委派其中一个有执法权力的部门作为处理店铺阻街问题的主导部门，并责成其他部门从旁配合及协助；

(2) 长远而言，考虑设立「一站式」处理店铺阻街问题的联合办事处；

(3) 在设立定额罚款制度的同时，要求有关部门订定严谨的执法策略，善用定额罚款机制；

(4) 考虑将「酌情容许范围」机制进一步规范化：除须取得区议会支持外，亦应向获批「酌情容许范围」的商户收取合理费用；

食环署

(5) 调整执法策略以加强阻吓力，对于屡犯不改的店铺应严加执法，就其违例情况不应再给予警告，务须即时作出检控；

(6) 加强搜集证据，更多地引用非法贩卖条文提出检控及检取货物，以提升执法行动的阻吓力；

(7) 在酌情容许店铺伸延营业范围的地点，对超越「酌情容许范围」的店户严正执法，务须将阻街情况控制在「酌情容许范围」内；

地政总署

(8) 对于如何就可移动物品重复非法占用政府土地的情况加强执法及增加法例的阻吓力，从速完成研究及修例工作，务求堵塞执法漏洞；

地政总署及屋宇署

(9) 在执法优次上，尽量互相配合，以提升解决问题的效率；如有需要，请示发展局。



民政事务总署（「HAD」）

个案编号：OMB/DI/354

政府对旅馆业的规管

（调查宣布日期：二〇一四年六月五日；完成日期：二〇一四年八月十四日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

旅馆业的规管是由民政事务总署（「民政总署」）辖下的牌照事务处（「牌照处」）按《旅馆业条例》执行。

2. 本署不时接获市民投诉。他们指称，牌照处滥发旅馆牌照，未有考虑旅馆设于多层住宅大厦内，可能会对大厦居民造成滋扰甚至危险。此外，亦有投诉人指摘牌照处执法不力，未能有效打击无牌经营的旅馆，以致无牌旅馆到处林立。

3. 有见及此，申诉专员进行主动调查，以探究政府规管旅馆业的制度可有不足之处。

已完成的主动调查报告摘要

本署调查所得及评论

旅馆发牌制度未能与时并进

4. 《旅馆业条例》的立法原意，是透过发牌制度，确保用作旅馆的处所在楼宇结构和消防安全方面达到指定标准，以保障入住者及公众安全。该条例所订的发牌条件，并不包括须符合地契或大厦公契条款，亦无须顾及大厦居民的意见。

5. 本署认为，基于条例所限，民政总署当前在审批旅馆牌照申请时，不考虑地契或大厦公契条款，或大厦居民的意见，是依法办事；从行政角度而言，不算失当。不过，近年旅馆数目不断增加，住在有旅馆的大厦之居民感到日常生活受到影响（例如：大厦维修费用增加），是可以理解的。大厦居民期望政府对旅馆业的规管不仅是保障安全，而且须顾及旅馆对他们日常生活的影响。因此，本署认为，民政总署早应就旅馆发牌制度进行检讨，提出改善方案甚或修例，以回应市民的诉求。

对付无牌旅馆的措施成效不彰

6. 牌照处近年已增添人手，加强巡查和调查，以对付如雨后春笋的无牌旅馆。然而，基于下列原因，检控无牌旅馆的比率一直严重偏低：

(1) 根据律政司的意见，在现有法例下，当局不能单凭「间接证据」（例如处所的间格及布置）提出检控；

(2) 遇上业主及旅馆经营者不合作时，牌照处人员难以进入处所调查；

(3) 刑罚太轻；

(4) 较少乔装搜证行动。

7. 本署认为，民政总署面对上述不理想的情况，早应谋求改变执法策略（例如调拨资源，增加以乔装顾客方式搜集有力证据），以提升执法成效。

民政总署的公众咨询

8. 于本署公布展开主动调查后，民政总署因应社会各界对现行规管旅馆业的制度之关注，在二〇一四年七月就《旅馆业条例》的检讨展开公众咨询。该署在其咨询文件内提出了多项修订法例的建议，包括：

(1) 授权该署在审批旅馆牌照申请时，可基于大厦公契条文明确禁止经营旅馆而拒绝发牌／续牌，或撤销牌照；

(2) 授权该署在发牌过程中进行地区咨询，以考虑居民的意见；

(3) 在条例加入可采纳「间接证据」的「推定」条文，以降低牌照处的举证门槛，令该处可较易对无牌旅馆的拥有人／经营者提出检控；

(4) 授权牌照处可向法庭申请令状，以便该处职员进入，以及在有需要时可强行进入怀疑无牌旅馆视察；

(5) 提高无牌经营旅馆的最高刑罚至罚款500,000元及监禁三年，希望法庭将来会相应判处较高的刑罚。

建议

9. 本署大致上支持民政总署所提出的改善建议。此外，申诉专员敦促该署：

(1) 若决定在发牌过程中进行地区咨询，须就如何衡量居民反对意见的理据，制订具体和合理的评审准则；

(2) 考虑把必须符合地契条款纳入为发牌条件；

(3) 进一步优化牌照处调查无牌旅馆的做法，多采取成功检控比率较高的乔装顾客方式搜证，以提升执法成效。



医院管理局(「HA」)

个案编号 :OMB/DI/308

医院管理局管理及提供病历的机制

(调查宣布日期:二〇一三年五月九日;完成日期:二〇一四年四月三日;调查报告全文〔只提供英文版〕可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览)

背景

医院管理局(「医管局」)的一贯政策,是在治理病人过程中保存病历,并因应病人的要求适时提供有关资料。医管局主要经两个途径提供病历资料:

(1) 公私营医疗合作 – 医疗病历互联试验计划(「病历互联计划」):根据这项计划,已登记的私家医生如得到病人同意,可经医管局提供的电子平台取得有关病人的电子病历资料。该局处理病人的登记申请预计需时两星期。

(2) 查阅资料要求(「病历副本计划」):根据这项计划,医管局会因应病人的要求或在他同意的情况下向第三者提供其病历资料的硬复本,但必须按照《个人资料(私隐)条例》(第486章)的规定。该条例及相关条文订明,医管局必须在40天内处理有关要求。然而,「病历副本计划」下的申请文件并没有提及这项规定,亦没有说明预计的处理时间。

2. 在一宗投诉个案中,病人C先生于二〇一一年提出「病历互联计划」的登记申请,以便其主诊私家医生在为他进行一项外科手术前,能取得他的电子病历。但是,医管局在他提出申请后逾70天,才提供病历资料。该宗个案促使本署展开主动调查,审研有关问题的严重程度,以及找出可改善之处。

医管局的病历系统

3. 医管局为每名病人在其电脑记录系统开立户口档案,保存病历,系统以病人的身份证明文件号码作识别。病人到医管局辖下各医院/诊所求诊或入院时,诊症记录均会保存在其户口档案内并获配编号(「诊症编号」)。由于诊症编号在编配后即联系到有关病人,因此一般而言都不应转配予其他病人。

4. 然而,诊症编号在某些情况下,仍然可能或有需要由一名病人转配给另一名病人。这些情况包括:

- 医院错误地把某病人的诊症编号重复编配给另一名病人。
- 病人在不同时间到医管局辖下的医院求诊时,使用了不同的身份证明文件登记:例如,某次求诊时使用单程证,而另一次则使用香港身份证。
- 病人到急症室求诊时误用了他人(通常是亲属)的香港身份证。

5. 医管局的系统如发现有诊症编号从某病人的户口档案转移到另一名病人的户口档案，会自动在「汇出」及「汇入」的两个户口都显示「黄旗」，表示病历可能有错，须特别小心处理。「黄旗」亦会阻截有关的病历资料通过病历互联计划发放。然而，直至二○○六年十月为止，「黄旗」并没有联系到任何可启动纠正行动的机制。

C先生的投诉

6. C先生的个案涉及的病历互联计划申请处理需时甚长，原因与以下的事件经过有关：

- 二○○六年六月，C先生没有如期到医管局辖下的C医院覆诊。C医院违反了医管局的指引，把他的诊症编号转配给另一名病人，他的档案因此出现「黄旗」。
- 二○一一年四月（即五年后），C先生提出病历互联计划申请，但由于其户口显示有「黄旗」，结果病历资料未能发放。
- 医管局此时才采取行动，核实他的病历资料。最后，该局于二○一一年七月完成核实资料的工作及批准C先生的申请，处理时间较预期的两星期多了五星期。

不足之处及建议

7. 本署的调查发现，医管局在管理及提供病历方面有以下四项不足之处。

一、 没有适时核实可能有错的病历

8. 关于C先生的个案，医管局在二○○六至二○一一年这五年期间没有采取行动，核实可能有错的病历，是因为「黄旗」机制在二○○六年年初设立时，由于系统上的漏洞，「黄旗」的出现没有连结任何机制以启动核实和纠正工作。医管局在二○○六年十月提升了系统，堵塞上述漏洞：当「黄旗」出现时，系统即会启动核实和纠正工作。然而，正如C先生的个案显示，医管局没有主动跟进在二○○六年十月前已出现「黄旗」的病历，亦没有就核实和纠正工作订立任何时限。

9. 在本署进行调查期间，医管局同时采取了以下措施，以进一步改善系统：

- 二○一三年一月，医管局就取消「黄旗」的程序订立时限。
- 二○一三年三月，医管局进一步成立工作小组，专责协调和监察取消「黄旗」的工作。

10. 自二○○六年开始实施「黄旗」机制以来，共有超过20,000宗个案出现「黄旗」。工作小组成立后，医管局在清理这些个案方面取得进展。截至二○一三年十月，该局尚有2,233宗未核实或未取消的「黄旗」个案，当中有2,122宗大致上已经核实并准备取消「黄旗」，另有111宗则尚须进一步核实。

11. 本署促请医管局继续加强这方面的工作。本署认为，假如个案较为复杂，并预计需时颇长才能完成核实，该局不妨考虑采取一些可行的权宜措施，例如应病人的要求提供病历，但以适当的备注说明尚未确定之处。

二、 「医生互相通报资料」的安排宣传不足

12. 本署在调查期间发现，医管局就提供病历所需的处理时间订立的部分服务目标，未必能够照顾到有急切需要的病人，例如在接受手术前急需征询另一名医生的专业意见的情况。本署特别关注到该局以下两项服务目标：

- 病历副本计划申请的处理时间：40天。
- 审批涉及多名病人的「黄旗」个案（会影响病历互联计划申请的处理）：六星期。

13. 当本署向医管局表达关注时，该局表示，在有急切需要时，病人的私家医生应直接联络其医管局医生，索取病历资料。这种沟通方式称为「医生互相通报资料」。医管局表示，该局的医生在接到这类索取资料要求时，会视乎个案的情况以专业态度尽快处理。

14. 本署明白，医管局的立场是「医生互相通报资料」的安排能够帮助有急切需要的病人，但本署留意到病人和市民都未必充分知悉有这项安排。我们建议医管局加强宣传，例如在该局网页，以及病历互联计划和病历副本计划的申请表上，宣传「医生互相通报资料」的安排。

三、 与索取病历的病人沟通不足

15. 本署的调查发现，医管局与索取病历的病人沟通不足。这点可见于下列情况：

- 在C先生的个案中，病人苦苦等候医管局批核其病历互联计划申请期间，该局尽管收到病人及其儿子再三要求，仍没有向病人提供任何实质的资料，甚至没有回应其儿子的信件。

- 医管局并不会告知病历副本计划的申请人该局处理申请所需的时间，或法例规定该局须在40天内完成批核病历副本计划申请。

16. 本署建议医管局在处理索取病历的申请时须更加为病人设想，包括清楚告知病人预计处理时间，并向有急切需要的病人提供取得有关资料的其他途径。

四、 医管局总部与该局辖下各医院欠缺有效沟通

17. 本署的调查发现，医管局总部与该局辖下各医院的内部沟通有不足之处。有关情况如下：

- 在C先生的个案中，尽管医管局总部已于一九九五年发出不可重复转配诊症编号的指引，但直至二〇〇七／〇八年，C医院仍然把诊症编号重复转配给不同病人，以致病历出现混乱的情况。

- 本署研究的其他个案则显示，尽管医管局总部已于二〇〇六年订立核实资料的程序，但直至二〇一二年，当总部要求其辖下各医院查核与病历互联计划申请有关的数据资料时，不少医院仍未清楚须怎么办。医管局直至二〇一二年五月才采取措施，纠正这方面的问题。

18. 上述各项问题的出现，反映个别医院未必完全遵从医管局总部发出的指引，去理解总部订立的程序，或符合设定的时限。本署建议该局应考虑检讨其内部沟通网络／渠道，以加强总部与个别医院之间的联系。

结论

19. 医管局在「黄旗」机制出现问题时迅速采取补救措施，做法应予肯定。然而，这方面仍有可改善之处，特别是应加深公众对「医生互相通报资料」的认识，以及加强与病人的沟通。

已完成的主动调查报告摘要



房屋署（「HD」）及香港房屋协会（「HKHS」）

个案编号：OMB/DI/331

对公营房屋现有租户居住资格的审查和监察机制

（调查宣布日期：二〇一四年六月十二日；完成日期：二〇一五年一月二十三日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

香港房屋委员会（「房委会」）及香港房屋协会（「房协」）是提供公屋的两个独立机构，各自有制订审查机制以审批申请，而相互之间亦有协调机制，以防止已入住公屋的租户获得双重房屋资助。

2. 然而，本署在处理投诉个案时发现，有家庭长期同时占用两个分别属于房屋署（房委会的执行机关）及房协的公屋单位，而两机构均没有积极跟进有关问题。此外，有部分租户即使由于各种原因（如离婚、调迁等）须按例迁出原单位，却仍可居住于该单位。若不堵塞这些漏洞，会影响到珍贵公屋资源的公平分配，延误轮候公屋人士的上楼时间。为此，申诉专员展开主动调查。

调查所得

房屋署与房协的通报和协调机制有待改善

3. 房屋署表示，就处理双重户籍问题，每月均以报表形式通知房协有关任何涉及双重房屋福利个案的房协租户。然而，本署在审研多宗个案后发现，房协于多月甚至多年后才发现双重户籍问题，而在接获通报有关双重户籍的个案中，房协又未有作适时跟进，导致问题持续多年。由于双方并无任何书面协定，清楚列明由谁跟进哪些情况，以致房屋署及房协均没有主动查询个案跟进进展，令协调机制形同虚设。

房屋署及房协在处理多宗个案时过度包容

4. 本署在多宗个案中发现，房屋署及房协的职员在处理双重户籍的个案时过于宽松。于本署调查期间，两机构均表示有需要「人性化」地处理租户户籍问题。对此，本署并无异议。然而，这不代表两个机构可长期容忍持双重户籍甚至霸占公屋单位的情况。惟本署的调查发现，部分个案拖延六至八年才解决，其间跟进行动寥寥可数，令公屋单位被违规占用，或任由住户长期占用过于宽敞的单位，这反映房屋署及房协缺乏决心处理违规个案，间接纵容了滥用公屋资源。

房屋署执行「批出新租约」政策时欠严谨

5. 根据房委会的网页资料，「批出新租约」的政策，主要是容许公屋户主去世后，单位的租约可无条件批给单位内居住的配偶，或于户主没有在生配偶的情况下，批出新租约予通过「全面经济状况审查」的认可家庭成员。其后房屋署向本署表示，「批出新租约」政策亦容许住户在「户主非去世」的情况下，基于其他理由要求重新批出租约，例如户主移民、调迁等。然而，本署发现，房屋署并无明确订定这些「其他理由」的范围，亦没有制订指引指导职员如何审视这些「其他理由」。

6. 调查报告中的多宗个案均是在户主仍然在世的情况下，由房屋署批出新租约予户主的其他户籍成员，结果变成分户；而分户政策的其中一个原则，正是避免租户在没有恩恤理由下取得额外公屋资源。本署认为，「批出新租约」政策容许仍然在生的户主以其他途径迁往别的公屋单位，并把原单位的新租约批予原户主的其他户籍成员，会衍生不公平现象。房屋署有需要严谨审视这些「户主非去世」的其他理由，再考虑是否「批出新租约」，避免租户滥用此政策取得分户的效果。

房协无切实措施确保公屋提供予低收入／资产人士居住

7. 房协曾于二〇〇二年研究富户政策的可行性，惟最终因没有法定权力审查住户的家庭收入及其他因素而未有推行。这与房协提供公屋予低收入／资产家庭的宗旨难以配合。事实上，房协租户拥有私人物业或庞大资产，亦没有违反租约条款，房协只能「劝谕」有关租户腾空单位，力度明显不足。

8. 房协没有采取有效措施，例如加入适当租约条款，以限制富户或拥有物业的租户无了期租住单位，这实在有违其原来提供公屋予低收入／资产人士的宗旨和原意，对真正有需要入住资助房屋的人士不公平。

政府无机制监察房协公屋的运作

9. 运输及房屋局（「运房局」）表示，现时政府并无监察房协的法定权力和机制，该局也没有任何关于监管房协提供公屋的政策文件。本署对该局的取态有保留。政府以优惠条款拨地予房协兴建公屋，目的是让房协实践为低收入／资产家庭提供廉价居所的宗旨，以配合政府在房屋方面的施政方针。因此，政府有责任确保给予房协的拨地优惠用得其所。本署认为，运房局有责任与房协商讨，并订立书面协定，以确保拨地优惠达致预期目的。

公屋单位户主另行申请公屋与「批出新租约」政策

10. 房委会及房协均容许现有公屋单位的户主单独或联同户籍内其他成员另行申请公屋。本署认为，现有户主（一般是前公屋申请人）基本上已获配公屋，并无实际迫切的住屋需要。况且，若户主因特殊社会或健康因素不宜在单位内继续居住，可凭该些特殊因素申请调迁；又或户主希望子女照顾，亦可申请一名子女及其配偶加入户籍。本署认为，在目前公屋短缺问题非常严峻的情况下，房委会及房协现时的做法值得商榷，因为会影响到有迫切和实际住屋需要的轮候人士早日上楼的机会。

11. 至于房协，该会容许租户其中一位年满18岁又通过资产审查的认可家庭成员承接为户主，而无须像其他申请公屋的人士一样轮候公屋，这对轮候册上的其他登记人士亦构成不公。

「批出新租约」政策下的经济审查

12. 在「批出新租约」政策下，只要继承租住权的公屋住户家庭入息水平不超逾轮候册入息限额的三倍，即使拥有物业或巨额资产，亦可获批新租约。同样，继承租住权的住户的家庭入息水平即使超逾轮候册入息限额的三倍，若其资产不超逾轮候册入息限额的84倍，也可获批新租约。这似乎更加远离资助公屋是为了提供予经济上负担不起租住私人楼宇人士的原意。本署认为，对于租户拥有私人住宅，在原则和政策上应否退回公屋单位予房屋署，让真正有需要的家庭入住，政府适宜进行全面检讨。

建议

13. 申诉专员向有关机构提出以下改善建议：

(1) 房屋署应强化与房协有关双重房屋福利的互通机制；

(2) 房屋署及房协应加强对员工的培训，提升他们在处理违规租户工作方面的能力；

(3) 就已批准调迁的个案，以及已确知拥有双重户籍的个案，房屋署应主动删除旧户籍；

(4) 房屋署及房协应订下更清晰的指引和租户通告，让租户知悉在屡遭警告无效后会采取行动（例如发出终止租约通知书）的期限，并确保职员严格执行；

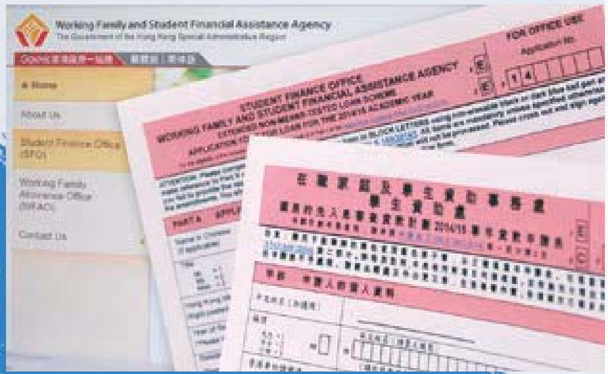
(5) 房委会及房协应考虑在非特殊情况下，不容许公屋户主申请另一公屋，以防止租户绕过一般公屋轮候册申请的程序而取得另一公屋；

(6) 房屋署在执行「批出新租约」政策时，应严谨审视「户主非去世」的情况，并制订清晰指引供职员遵行，避免租户滥用政策取得分户的效果；

(7) 房协可考虑在租约上加入条文，采取行政措施，要求住户申报入息／资产，以及规定当入住后的入息及资产水平超过指定上限时，须缴交富户租金；

(8) 运房局应主动与房协商讨可行措施，并订出书面协定，以确保房协的出租公屋符合政府优惠批地的原意和地契中的相关规定；以及

(9) 房屋署应搜集及储存入息／资产超出指定限额的租户资料，并向房委会建议检讨「批出新租约」政策，包括考虑要求继承租住权的家庭成员须同时符合入息及资产水平的要求。



在职家庭及学生资助事务处（「WFSFAA」）（前称「学生资助办事处」（「SFAA」））

个案编号 :OMB/DI/305

「免入息审查贷款计划」之审批申请及追讨欠款程序

（调查宣布日期：二〇一三年十月三日；完成日期：二〇一五年一月六日；调查报告全文可登入本署网址www.ombudsman.hk浏览）

背景

在职家庭及学生资助事务处（「家庭学资处」）的「免入息审查贷款计划」（「贷款计划」）旨在协助市民持续进修，但所涉贷款总额巨大，每学年可高达13亿元，而贷款人拖欠还款的总额可积累至1.7亿元。此外，有市民曾向本署投诉，指家庭学资处向贷款人追讨欠款不力，以致为贷款人作担保的弥偿人须无辜地承担积累的逾期欠款利息和相关法律费用。再者，传媒报道了以下两类问题：

(1) 有贷款人涉嫌盗用他人的身份作其弥偿人，以申请贷款；

(2) 有提供课程的机构的职员／中介人与贷款申请人／弥偿人／见证人串谋以虚假资料及文件骗取贷款。

2. 有鉴于此，申诉专员进行这项主动调查，审研家庭学资处审批「贷款计划」的申请及追讨欠款情况，以探究其不足之处。

本署调查所得

3. 本署调查所得如下。

「贷款计划」类别

4. 「贷款计划」有以下细分，以适合不同类别学生的需要：

(1) 「全日制大专学生免入息审查贷款计划」(「全日制大专生计划」)：适合修读由公帑资助的专上课程的全日制学生；

(2) 「专上学生免入息审查贷款计划」(「专上生计划」)：适合修读院校自资开办并经评审的全日制专上课程的学生；

(3) 「扩展的免入息审查贷款计划」(「扩展计划」)：适合修读指定的兼读制及全日制专上／持续进修及专业教育课程的学生。

未有适当管理拖欠问题最严重的「扩展计划」

5. 在上述三个计划中，「扩展计划」所涉管理风险较高，而其拖欠还款的情况也最严重，部分原因是该计划所涵盖的提供课程机构及课程类别尤其广泛。二〇一一／一二至二〇一三／一四学年的统计数字显示：在三个计划下拖欠还款个案当中，「扩展计划」的个案一直占近七成；而且该计划的拖欠还款总额亦持续占总拖欠金额过半数，达一亿元。

6. 「扩展计划」适合修读兼读制及全日制专上／持续进修及专业教育课程的学生，当中不乏在职及有还款能力人士，但竟出现了上述较严重的拖欠还款情况。家庭学资处有责任正视这问题，研究针对性措施以减低「扩展计划」的信贷风险。

缺乏有效阻吓措施

7. 在现有制度下，贷款者如拖欠还款，后果只不过是被追讨其根本有责任偿还的款项和利息，以及若干行政费用，阻吓力十分薄弱。

8. 本署得悉，为收更大的阻吓效力，家庭学资处曾考虑向信贷资料机构提供较严重的拖欠还款者的负面信贷资料，令拖欠还款者须承担日后向银行／财务公司借贷困难的后果。

9. 本署原则上十分支持家庭学资处推行上述措施，主要理据如下：

(1) 私营信贷机构可将拖欠还款者的负面信贷资料交给信贷资料机构，是行之已久的合法行为；而家庭学资处向学生发放贷款的职能，本质上与私营信贷机构放贷的业务无异。家庭学资处所建议的阻吓措施，只不过是与私营信贷机构的做法看齐，对贷款人并无不公。

(2) 家庭学资处的「贷款计划」向市民提供无须入息资产审查的贷款，已经是极大优惠。本署认为，要求贷款申请人同意，他们一旦拖欠还款，家庭学资处可把负面信贷资料交给信贷资料机构，这贷款条件殊非过分。

10. 因此，本署希望家庭学资处能取得个人资料私隐专员(「私隐专员」)同意，令上述措施得以落实。

未有全面核实弥偿人同意担保贷款的意愿

11. 「贷款计划」的申请人无须经入息及资产审查，亦不用提供资产作抵押，信贷风险颇高。该些贷款人若存心拖欠或无力还款，弥偿人便成为政府唯一可望追回欠款的途径。

12. 为核实他们担任弥偿人的意愿及所同意担保的贷款金额，家庭学资处可透过电话或会面与弥偿人接触。然而，实际上家庭学资处透过电话或会面接触弥偿人的比率偏低。就「全日制大专生计划」及「专上生计划」的贷款申请，该处只会分别抽样致电10%及5%的弥偿人。就「扩展计划」的弥偿人，该处几近全数致电。但基于人手有限，该处只会约见其中少数。在二〇一三／一四学年，虽较过往有增长，但被约见的弥偿人仍只有391位，占该学年申请贷款宗数仅5.42%。

审批工作须确保严谨

13. 家庭学资处电脑系统内的资料库可显示每一个「贷款计划」帐户的资料。该处人员须先从该资料库撷取资料，然后查核贷款申请人／弥偿人在不同计划下是否有多重身份，以及曾否是拖欠贷款者／其弥偿人，从而找出管理风险较高的个案。由此可见，该处的查核工序并非完全电脑化，可能会出现人为错漏。

建议

14. 基于以上调查所得，申诉专员敦促家庭学资处：

(1) 研究针对性措施以减低「扩展计划」的信贷风险，例如适度限制贷款者于同一学年内可选修课程的数目及申请借贷的宗数；

(2) 进一步与私隐专员磋商，务求尽快推行向信贷资料机构提供较严重拖欠还款个案人士的负面信贷资料；

(3) 调配或增添人手，提高致电及面见弥偿人的比率；

(4) 考虑把查核贷款申请人及弥偿人的工序全面电脑化；

(5) 在达致查核工序全面电脑化前，密切督导职员严谨查核贷款申请人／弥偿人在不同计划下是否有多重身份，以及曾否是拖欠贷款者／其弥偿人。

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
渔农自然护理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2014/0517H	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/3604A	(1) 没有综合处理与某地段的拟发展住宅项目有关的多项工程申请（不成立）；以及 (2) 没有依据相关法例，就某自然保育区内的受保护植物被砍伐一事采取执法行动（不成立）。	不成立	1
机场管理局 (Airport Authority)			
2013/4752	没有妥善处理投诉人报称发生在机场行李认领大堂的一宗怀疑偷窃事件，亦没有妥善处理他其后的查询。	成立	2
建筑署 (Architectural Services Department)			
2014/2596	延误维修公厕的冲厕系统。	不成立	2
屋宇署 (Buildings Department)			
2013/4551A	没有就某大厦天台上组成流动电话基站的一项僭建物采取执法行动。	不成立	0
2013/5032	(1) 没有通知投诉人个案的进度（不成立）； (2) 没有要求某大厦管理公司停止一些建筑工程（不成立）；以及 (3) 误把违例建筑工程识别为小型工程项目（未有定论）。	不成立	1
2013/5194B	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）； (2) 没有妥善处理该宗渗水投诉（部分成立）； (3) 职员处理渗水投诉的方式欠佳（未有定论）； (4) 没有尝试以不同方法联络投诉人（成立）； (5) 没有妥善地发出劝谕信（不成立）；以及 (6) 在投诉人的单位仍持续有渗水问题时向他发出修葺令，做法不合理（不成立）。	部分成立	3
2014/0029B	没有妥善处理一宗渗水投诉。	部分成立	1
2014/0134A	没有就一幢小型屋宇的僭建物采取执法行动。	不成立	0
2014/0517C	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/0827A	没有妥善跟进一宗关于僭建物的投诉。	部分成立	1
2014/0844C	(1) 就取缔违例建筑工程而采取执法行动的准则，向投诉人作出前后不一致的答复（不成立）；以及 (2) 延误对某店铺的违例建筑工程采取执法行动（不成立）。	不成立	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/1505A	(1) 在进行蓄水测试后没有适时再往视察，并且延误转介及跟进投诉（成立）； (2) 没有发送给投诉人一份函件的副本（部分成立）； (3) 不合理地向上层单位的业主发出上述函件（不成立）； (4) 职员回应查询及要求的态度欠佳（未有定论）； (5) 在复函中提供失实的资料（未有定论）；以及 (6) 没有指示有关人员回应一宗对职员的投诉（投诉不成立，但机构另有缺失）。	部分成立	2
2014/1518A	没有妥善跟进一宗关于僭建物的投诉。	不成立	0
2014/2094B	(1) 延误处理一宗渗水投诉（不成立）； (2) 在调查渗水的过程中出错（不成立）；以及 (3) 没有适时回复投诉人（不成立）。	不成立	0
2014/3009A	没有就某私人土地上正在施工的僭建物采取妥善的执法行动。	部分成立	2
2014/3485	(1) 在获悉投诉人要求豁免「强制验窗计划」法定通知订明的检验及维修工程后，没有派员到其单位视察（不成立）； (2) 无理拒绝投诉人的豁免申请（不成立）；以及 (3) 没有确保承办商建议的维修工程均属必要（不成立）。	不成立	1
2014/3615B	延误跟进一宗渗水投诉。	成立	2
2014/3716A	不当地为某私立学校违例扩建的校舍签发「占用许可证」，以及没有就有关违例事项采取执法行动。	不成立	0
2014/3791B	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）； (2) 延误处理一宗渗水投诉（成立）； (3) 没有给予投诉人实质的回复（不成立）；以及 (4) 未能确定渗水源头（不成立）。	部分成立	2
2014/5586A	(1) 无理要求投诉人拆除其店铺前的可伸缩檐篷，但对某间食肆后方的一幅僭建墙壁却没有采取执法行动（不成立）； (2) 尽管该幅墙壁仍未清拆，但没有尽责就事涉食肆的续牌申请提出反对（不成立）；以及 (3) 没有彻底调查投诉人的投诉（不成立）。	不成立	0
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2014/0517D	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/1510A	延误维修一幅已登记的斜坡。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
公司注册处 (Companies Registry)			
2014/0922	(1) 延误处理投诉人的公司注册申请（不成立）；以及 (2) 在审批申请过程中考虑诸如政治原因等不相干的因素（不成立）。	不成立	0
2014/3114B	没有通知投诉人其公司已被撤销注册。	不成立	0
消费者委员会 (Consumer Council)			
2014/2678 2014/2690 2014/2691 2014/2692 及其他	不当地发表一项关于离港旅行团小费的意见调查结果。	不成立	0
惩教署 (Correctional Services Department)			
2013/4293	没有妥善处理一宗对职员的投诉。	不成立	0
2014/1342	没有向一名据称哮喘病发作的在囚人士提供协助。	未有定论	0
2014/3197	处理探访者存入「认可交来物品」给在囚人士的制度僵化及安排失当。	不成立	0
2014/3589	没有就投诉人的精神病患情况作出妥善处理及安排。	不成立	0
香港海关 (Customs and Excise Department)			
2013/5376	拒绝就一宗关于货品重量不足的举报采取行动。	成立	0
2014/0860	延误及不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	部分成立	2
2014/0899	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	部分成立	0
2014/0908	不当地处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	部分成立	0
2014/1857	延误及没有妥善处理一宗关于违反《商品说明条例》的投诉。	部分成立	0
2014/2604C	没有对一个非法加油站采取执法行动。	不成立	0
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2013/3893A	(1) 没有采取适当行动，解决一间食品工场所产生的臭味问题（不成立）；以及 (2) 不当地向该未能符合发牌条件的食品工场批出食物制造厂牌照（不成立）。	不成立	0
2013/5253B	对举办「盂兰胜会」的团体监管不力，以及没有实地收集科学数据，以了解该活动所产生的污染对附近居民健康的影响。	不成立	0
2014/0517B	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/1685A	轻率地批准夜间进行的工程，对附近居民造成噪音滋扰。	部分成立	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/1989(I)	无理拒绝提供由一家公用事业公司所拟备的与石棉有关的调查及测试报告。	成立	2
2014/2432B	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	3
2014/3317A	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	3
2014/3604B	(1) 没有综合处理与某地段的拟发展住宅项目有关的多项工程申请(不成立); (2) 尽管接获多次举报,但仍没有采取行动,以确保该地段的拥有人遵从相关法例的规定(不成立); (3) 尽管接获多次举报,但仍没有根据相关法例,就某自然保育区内的植物被移除一事采取执法行动(不成立); (4) 没有答复投诉人的来信(成立);以及 (5) 没有采取行动,以防止自然保育区因该地段的拟发展住宅项目及相关工程而遭到进一步破坏(不成立)。	部分成立	2
2014/3724B	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	3
地产代理监管局 (Estate Agents Authority)			
2014/3235A	无理拒绝投诉人以特殊情况为由提出的调整考试分数要求。	不成立	0
消防处 (Fire Services Department)			
2014/0517G	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/1757A	以不当方法把投诉人移离酒店房间,并把她送往医院。	不成立	0
2014/2604B	没有对一个非法加油站采取执法行动。	不成立	0
2014/3288B	没有采取有效的执法行动,以解决某工业大厦逃生通道受阻的问题。	不成立	2
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2013/3893B	没有采取适当行动,解决一间食品工场所产生的臭味问题。	不成立	0
2013/5194A	在处理一宗渗水投诉时推卸责任。	不成立	2
2014/0029A	没有妥善处理一宗渗水投诉。	不成立	0
2014/0636	(1) 以同一份手令重复要求进入投诉人的单位(不成立); (2) 没有探究其他可能存在的渗水源头(不成立);以及 (3) 没有向怀疑渗水单位的业主说明调查渗水个案的程序(不成立)。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/0644	未有解决某空地上非法弃置的垃圾所造成的环境滋扰问题。	成立	3
2014/0736	(1) 在出租长洲街市的摊档前没有进行公开竞投（不成立）；以及 (2) 没有对那些把摊档用作仓库而非经营零售业务的档户采取行动（不成立）。	不成立	1
2014/0844A	没有就某店铺占用公众地方、阻街及非法摆卖的活动采取有效的执法行动。	部分成立	2
2014/1505B	(1) 延误跟进一宗投诉（成立）；以及 (2) 在复函中提供失实的资料（未有定论）。	部分成立	1
2014/1678	拒绝把长洲灵灰安置所剩余的龛位开放给其他地区的居民申请，做法不公平。	不成立	1
2014/1827	没有妥善处理两条街道的店铺和食肆丢弃的行业废物所引致的环境卫生问题。	不成立	1
2014/1987A	没有就某水果店长期占用部分行人路采取执法行动。	部分成立	1
2014/2085	配售骨灰龛位的安排不当。	成立	1
2014/2094A	(1) 延误处理一宗渗水投诉（部分成立）； (2) 在调查渗水的过程中出错（部分成立）；以及 (3) 没有适时回复投诉人（不成立）。	部分成立	2
2014/2249	没有解决某街市上落客货区的违例泊车问题。	部分成立	2
2014/2660A	没有对以地台非法扩展营业范围的若干店铺采取执法行动。	部分成立	1
2014/2894A	没有对一家阻碍行人路的回收公司采取执法行动。	部分成立	1
2014/2929A	在处理一宗渗水投诉时把责任推卸给水务署。	成立	2
2014/2998A	(1) 没有妥善处理一宗关于某店铺造成阻街及卫生问题的投诉（不成立）；以及 (2) 没有回复投诉人的查询（未有定论）。	不成立	0
2014/3151A	未能有效处理一宗关于露宿者非法占用行人天桥的投诉。	不成立	0
2014/3288A	没有采取有效的执法行动，以取缔某无牌熟食摊档。	部分成立	1
2014/3615A	延误跟进一宗渗水投诉。	不成立	0
2014/3788	没有妥善处理关于在某街市发现鸟巢的报告，以致鸟巢被人非法移除。	不成立	2

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/3791A	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）； (2) 延误处理一宗渗水投诉（不成立）； (3) 没有给予投诉人实质的回复（不成立）；以及 (4) 未能确定渗水源头（不成立）。	不成立	0
2014/3797	没有采取有效措施，以解决某街市内有摊档阻塞通道的问题。	部分成立	1
2014/3905	没有采取有效的执法行动，以遏止摄影摊档所造成的阻街问题。	部分成立	2
2014/3924	没有采取有效的执法行动，以遏止摄影摊档所造成的阻街问题。	部分成立	2
2014/4330	(1) 拒绝参看投诉人所提供的冷气机滴水证据（未有定论）； (2) 只于办公时间内进行视察（成立）；以及 (3) 延误进入被投诉的单位进行视察（成立）。	部分成立	1
2014/4999	(1) 没有就某店铺的阻街问题采取行动（部分成立）；以及 (2) 没有向投诉人交代个案进展及结果（成立）。	部分成立	1
2014/5151A	未能有效处理关于露宿者非法占用一条隧道的投诉。	不成立	1
2014/5586B	(1) 在一幅违规墙壁尚未清拆前，不当地批准某食肆续牌（不成立）；以及 (2) 没有彻底调查投诉人的投诉（不成立）。	不成立	0
政府总部 – 政务司司长办公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2013/4614A	没有妥善处理一宗关于在政府土地上进行违例工程的投诉。	不成立	0
政府总部 – 商务及经济发展局 (Government Secretariat – Commerce and Economic Development Bureau)			
2014/0517K	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
政府总部 – 发展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2014/0517J	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
政府总部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2013/5278(I)	(1) 没有妥善调查一宗关于无牌补习社的投诉（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及 (2) 无理拒绝向投诉人披露巡查日期（成立）。	部分成立	2
2014/1909	不当地处理一名教师就其学校无理向她发出口头警告、书面警告及解雇通知书的投诉。	不成立	0
2014/3570A	无理拒绝投诉人注册成为幼儿工作员的申请，以及职员态度恶劣。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 – 食物及卫生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2013/2561(I)	(1) 没有答复投诉人有关某牌子的奶粉是否受出口限制的查询（成立）；以及 (2) 拒绝公布受出口限制的奶粉名单供市民参考（成立）。	成立	2
2014/3465(I)	没有向申请人提供该局官员出席于二〇一三年三月在成都举行之会议的相关资料。	部分成立	1
2014/3773	没有为长者提供足够的公营牙科服务。	不成立	1
政府总部 – 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2014/3164(I)	拒绝向投诉人提供为「验毒助康复计划」进行意见调查的资料。	成立	2
政府总部 – 运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2014/1924A	延误处理一宗公屋申请。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2013/4705B	对香港铁路有限公司及其承建商监管不力，以及没有设立有效机制处理承建商擅自实施交通管制措施的问题。	不成立	0
2014/2228A	(1) 没有考虑临时交通措施所引致的交通安全问题，而不当地批出挖掘准许证（不成立）；以及 (2) 延误采取补救行动，以纠正交通安全问题（不成立）。	不成立	0
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2014/0097	(1) 没有预先公布便以派筹方式派发某场公众论坛的入场券（不成立）；以及 (2) 轮候安排不合理（部分成立）。	部分成立	1
香港考试及评核局 (Hong Kong Examinations and Assessment Authority)			
2014/3235B	(1) 试场主任／监考员无理拒绝投诉人在考试期间更换座位的要求（不成立）； (2) 试场主任撰写的试场报告内容失实（不成立）；以及 (3) 对试场主任／监考员的监察不足（不成立）。	不成立	0
香港房屋委员会 (Hong Kong Housing Authority)			
2014/1924B	延误处理一宗公屋申请。	不成立	0
香港房屋协会 (Hong Kong Housing Society)			
2014/1836(R)	无理拒绝提供有关申请转换公屋户主的政策文件。	成立	3

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
香港金融管理局 (Hong Kong Monetary Authority)			
2014/1548	(1) 违反承诺，没有指示相关职员记录及传递投诉人的口信（成立）； (2) 无理要求投诉人提供个案的详细资料（不成立）； (3) 无理要求投诉人以书面提出查询（成立）； (4) 不当地保存一宗逾七年前提出的投诉的资料（不成立）； (5) 没有向投诉人发出认收函件（成立）；以及 (6) 延误回复投诉人（成立）。	部分成立	2
医院管理局 (Hospital Authority)			
2013/4316	(1) 拒绝考虑投诉人的丈夫生前由救护车载送到医院的记录，以修正与事实不符的医疗报告（不成立）；以及 (2) 延误通知投诉人关于该局不索取救护车记录的原因，亦没有告诉她如何自行索取该项记录（成立）。	部分成立	1
2013/4349	(1) 为采购化验设备而进行的两次招标程序欠妥善，并且作出不合理的决定，偏袒一名竞投者（不成立）；以及 (2) 无理取消第一次招标程序，而没有处理投诉人的不满（部分成立）。	部分成立	2
2014/0859	没有订立有效机制，防范医生可能面对的潜在利益冲突。	成立	4
2014/1686B	不合理地把投诉人的弟弟评为不合资格领取高额伤残津贴，做法不公及前后不一致。	不成立	0
2014/1815(R)	(1) 没有在某医院的网站上提供《公开资料守则》的连结及申请表（不成立）； (2) 不当地拒绝投诉人索取资料的要求（成立）； (3) 延误回复（不成立）； (4) 在拒绝她的索取资料要求时引用不正确的理由（不成立）； (5) 未有详细解释拒绝的理据（部分成立）； (6) 未有交代处理其投诉的程序及职员名称（成立）；以及 (7) 在复函中没有提及上诉途径（不成立）。	部分成立	3
房屋署 (Housing Department)			
2013/3259	没有妥善处理投诉人关于保存及提供升降机闭路电视录像的要求。	成立	1
2013/3845	无理删除投诉人的公屋户籍。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2013/4067	(1) 无理拒绝向公屋单位户主的弟弟批予公屋户籍，以致他无法长居该单位照顾该户主（不成立）； (2) 于再编配单位时没有计算户主的照顾者的居住空间（不成立）； (3) 延误处理户主的特别调迁申请（不成立）； (4) 延误进行新编配单位的改装工程（不成立）；以及 (5) 延误处理户主认购该单位的申请（不成立）。	不成立	1
2013/5290	(1) 没有严格监控车辆使用某条紧急车辆通道的情况（部分成立）；以及 (2) 没有向投诉人作出实质回复（不成立）。	部分成立	1
2013/5292	(1) 多次到投诉人的公屋单位拍照，并要求她弃置家具，对她造成滋扰（不成立）；以及 (2) 就投诉人的调迁申请，不当地编配旧屋邨的单位给她（不成立）。	不成立	0
2014/0029C	没有就一个「租者置其屋计划」单位内的违例建筑工程采取执法行动。	投诉不成立， 但机构另有缺失	1
2014/0683	(1) 没有妥善处理污水倒流事件（不成立）； (2) 职员态度欠佳（未有定论）；以及 (3) 就调迁申请的答复前后不一致（不成立）。	不成立	0
2014/1442	(1) 没有为「租者置其屋计划」的准买家提供有关各项印花税的资讯（成立）；以及 (2) 误导投诉人，以致他们须缴付更多印花税（未有定论）。	部分成立	0
2014/1868	无理拒绝为因家庭暴力问题而迁出单位的投诉人编配中转房屋。	不成立	0
2014/1924C	延误处理一宗公屋申请。	不成立	0
2014/2998B	没有妥善处理一宗关于某店铺阻街和造成卫生问题的投诉。	不成立	0
2014/3791C	(1) 在处理一宗渗水投诉时推卸责任（不成立）；以及 (2) 拒绝给予投诉人实质的回复及职员态度欠佳（不成立）。	不成立	0
2014/4012	没有采取有效措施，防止某公共屋邨的店铺不当经营，以及职员态度欠佳。	部分成立	5
入境事务处 (Immigration Department)			
2013/5351	厚此薄彼，无理拒绝投诉人在「输入内地人才计划」下提出的申请。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
税务局 (Inland Revenue Department)			
2013/4151	不合理地向投诉人追讨欠税。	成立	1
2014/3114A	不合理地以《时效条例》为由，只退回过去六年的商业登记费。	不成立	0
司法机构政务长 (Judiciary Administrator)			
2013/4726A	没有妥善处理投诉人索取审讯过程录音誊本及记录的申请。	部分成立	2
2013/5280B	无理检控已获高等法院暂缓执行停牌令的投诉人，指她没有完成驾驶改进课程。	不成立	0
土地注册处 (Land Registry)			
2014/4074(I)	由于投诉人已过世的父亲没有香港身份证，而拒绝她以其父亲的姓名翻查土地注册的申请，做法不合理。	不成立	0
地政总署 (Lands Department)			
2013/2296B	拒绝承担维修水务设施的责任。	部分成立	1
2013/3366	延误移除两棵有倒塌危险的枯树。	成立	1
2013/4347	延误处理一项关于暂时占用政府土地的申请。	成立	3
2013/4551B	没有就某住宅大厦天台上违反政府租契条款而建设的流动电话基站采取执法行动。	不成立	0
2013/4614B	延误跟进一宗关于在政府土地上进行违例工程的投诉。	成立	1
2013/5090	在砍伐一棵树木之前没有先尝试救治该树或咨询有关的村代表，做法不当。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2013/5304	未经公开招标，便与一间公司延续短期租约。	不成立	1
2013/5313	没有采取执法行动，以确保通往投诉人的私人地段的唯一小径按其承诺持续开放。	不成立	0
2014/0134B	没有就一幢小型屋宇的僭建物采取执法行动。	不成立	0
2014/0459(I)	拒绝向投诉人提供其他部门及机构就其兴建村屋的申请所拟备的报告。	部分成立	2
2014/0517E	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/0827B	没有妥善跟进一宗关于非法占用政府土地的投诉。	部分成立	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/0844B	(1) 延误对某非法占用政府土地的店铺采取执法行动(不成立);以及 (2) 延误回复一宗投诉(部分成立)。	部分成立	0
2014/1203	(1) 就进行排污设备工程在宪报刊登收地计划公告后,没有再视察收地范围(包括部分属于投诉人的土地)(不成立); (2) 没有把收地计划公告注册在投诉人土地的业权记录(不成立);以及 (3) 没有向投诉人提供收地图则(未有定论)。	不成立	1
2014/1510B	延误维修一幅已登记的斜坡。	不成立	0
2014/1518B	没有妥善跟进一宗关于非法占用政府土地的投诉。	不成立	0
2014/1818	延误处理投诉人的「放宽租约牌照」及「工程豁免证明书」申请。	成立	1
2014/1987B	没有就某水果店长期占用部分行人路采取执法行动。	不成立	1
2014/2033	(1) 没有向投诉人解释如何计算其短期租约的修订租金(不成立);以及 (2) 没有回应投诉人的要求(不成立)。	不成立	0
2014/2143	延误对一个依附于某大厦的靠墙摊档采取清拆行动。	不成立	1
2014/2461 2014/2462 2014/2463 2014/2464 及其他	没有妥善处理七项兴建小型屋宇的申请。	不成立	0
2014/2604A	没有对一个非法加油站采取执法行动。	不成立	0
2014/2660B	没有对以地台非法占用政府土地的若干店铺采取执法行动。	成立	0
2014/2894B	没有对一家非法占用政府土地的回收公司采取执法行动。	不成立	1
2014/3009B	没有就某私人土地上的僭建物采取妥善的执法行动。	不成立	1
2014/3604C	(1) 没有综合处理与某地段的拟发展住宅项目有关的多项工程申请(投诉不成立,但机构另有缺失); (2) 批准有关人士不必要地移除植物,有违相关法例的规定(不成立); (3) 任由有关人士在某自然保育区内的政府土地上安装钢柱,以标示拟建道路的范围,有违相关法例的规定(不成立); (4) 没有答复投诉人的来信(成立);以及 (5) 没有采取行动,以防止自然保育区因该地段的拟发展住宅项目及相关工程而遭到进一步破坏(不成立)。	投诉不成立, 但机构另有缺失	3

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/3716B	没有就某私立学校违反地契条款违例扩建的校舍，采取土地管制及执法行动。	不成立	0
2014/4322(I)	(1) 在寮屋管制记录中就一项构筑物所登记的资料不正确，又没有妥善处理有关该构筑物的调查（部分成立）；以及 (2) 无理拒绝向投诉人提供有关该构筑物的寮屋管制记录（部分成立）。	部分成立	2
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2013/3429	在批准某些团体举办「盂兰胜会」前没有经过周详考虑，以致对附近居民造成噪音滋扰。	成立	5
2013/3437	拒绝投诉人租用室内运动场进行滚轴溜冰活动的申请。	不成立	0
2013/4770	没有妥善处理投诉人在公众游泳池受伤的个案，以及他其后提出的索偿要求。	不成立	0
2013/5253A	对举办「盂兰胜会」的团体监管不力，以及没有实地收集科学数据，以了解该活动所产生的污染对附近居民健康的影响。	成立	3
2014/0517I	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
2014/3210	(1) 提供不符合标准的篮球场（成立）； (2) 无理拒绝退还租场费（不成立）；以及 (3) 没有及时处理场地不符合标准的问题及通知租场人士（不成立）。	部分成立	0
强制性公积金计划管理局 (Mandatory Provident Fund Schemes Authority)			
2014/1559	(1) 没有清楚解释不提出检控的理由（成立）；以及 (2) 延误处理投诉人的个案（不成立）。	部分成立	1
2014/3137	(1) 没有要求受托人提供证据以证实收到投诉人供款的日期，便无理向投诉人征收供款附加费（成立）； (2) 没有向投诉人解释其认为投诉不成立的原因（成立）； (3) 缺乏独立机制处理对该局决定的上诉（不成立）； (4) 没有向投诉人交代对该局职员的投诉的调查进展（不成立）；以及 (5) 没有委任独立人士处理对该局职员的投诉（不成立）。	部分成立	3
海事处 (Marine Department)			
2013/3794	(1) 在检查一艘船只时疏忽职守（不成立）；以及 (2) 优先处理前船主申请验船证明书的个案，并且在证明书中提供有欺诈成分的资料（不成立）。	不成立	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
通讯事务管理局办公室 (Office of the Communications Authority)			
2013/4551C	未经有关当局事先审批，不当地批准在某住宅大厦天台上建设流动电话基站。	不成立	0
破产管理署 (Official Receiver's Office)			
2013/4046(I)	不当地拒绝提供一份函件的副本。	成立	0
2014/4514	(1) 无理在破产令解除后出售投诉人的物业权益（不成立）； (2) 在没有债权人要求还款的情况下，无理出售投诉人的物业权益（不成立）；以及 (3) 职员态度无礼（未有定论）。	不成立	1
规划署 (Planning Department)			
2014/0517F	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见。	不成立	0
邮政署 (Post Office)			
2012/1292	没有妥善处理一项邮件转递服务的申请。	投诉不成立， 但机构另有缺失	0
2013/3919	延误处理一项寄往外地的空邮邮件。	部分成立	0
2013/4059	延误处理一项寄往外地的空邮邮件。	部分成立	0
个人资料私隐专员 (Privacy Commissioner for Personal Data)			
2014/4628	延误处理投诉人的投诉。	不成立	0
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2014/1628(I)	拒绝向投诉人提供其兄长生前领取综援金的银行帐户资料。	不成立	0
2014/3151B	未能有效处理一宗关于露宿者非法占用行人天桥的投诉。	不成立	0
2014/3570B	无理拒绝投诉人注册成为幼儿工作员的申请，以及职员态度恶劣。	不成立	0
2014/5151B	未能有效处理关于露宿者非法占用一条隧道的投诉。	不成立	2
工业贸易署 (Trade and Industry Department)			
2014/3373	(1) 无理指称投诉人没有申报他在某个获「中小企业发展支援基金」资助的项目中收取个人利益（不成立）；以及 (2) 在不同时间以不同理由拒绝投诉人向「中小企业发展支援基金」提出的申请，而未能解释理由（不成立）。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
运输署 (Transport Department)			
2013/3722	没有在落马洲管制站提供足够的公共交通服务。	不成立	0
2013/4705A	对香港铁路有限公司及其承建商监管不力，以及没有设立有效机制处理承建商擅自实施交通管制措施的问题。	不成立	0
2013/5280A	无理检控已获高等法院暂缓执行停牌令的投诉人，指她没有完成驾驶改进课程。	成立	2
2014/0517A(I)	没有就一项规划申请向城市规划委员会提供适当的意见，以及违反《公开资料守则》。	不成立	0
2014/0619	(1) 延误开放某历史建筑的升降机及扶手电梯供公众人士使用（不成立）；以及 (2) 没有回复投诉人的查询（不成立）。	不成立	1
2014/2228B	(1) 不当地批准某项临时交通措施，导致交通安全问题（不成立）；以及 (2) 不当地迁移巴士站的位置（不成立）。	不成立	0
2014/2432A	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	5
2014/3317B	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	5
2014/3724A	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	5
市区重建局 (Urban Renewal Authority)			
2014/4732(R)	(1) 无理拒绝向投诉人提供估值报告的副本（成立）；以及 (2) 回复投诉人的查询时提供失实的资料（不成立）。	成立	3
水务署 (Water Supplies Department)			
2013/2296A	拒绝承担维修水务设施的责任。	成立	2
2013/4879	不当地向某住宅大厦的业主委员会发出「大厦优质食水认可计划」证书。	不成立	0
2014/1644	无理拒绝一项兴建小型屋宇的申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2014/1685B	夜间工程的工序欠缺效率，对附近居民造成噪音滋扰。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2014/2929B	在处理一宗渗水投诉时把责任推卸给食物环境卫生署。	成立	3

经全面调查后终结的个案撮要选录

– 附件 8 –

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



机场管理局（「AA」）

个案编号：OMB 2013/4752 – 监察摄影机

投诉：没有妥善处理关于闭路电视系统的查询 – 成立

投诉内容

投诉人在机场行李认领大堂目睹有人涉嫌盗窃，随即通知在附近的机场职员；据投诉人称，职员没有采取任何行动，而疑犯逃去。投诉人后来向警方报案。

2. 投诉人不满机场职员未有采取行动，于是去信机场管理局（「机管局」），查询行李认领大堂的闭路电视摄影机有否摄录到事件经过。其后，一名立法会议员亦代表他提出同一问题。机管局职员在回复投诉人时，称闭路电视摄影机只用作即时监察，以及该局未能确定被投诉职员的身份；但在回复该名立法会议员时，却表示那些摄影机具备摄录功能。由于两个回复并不一致，投诉人质疑有关职员是否诚实，并怀疑机管局意图隐瞒职员不采取行动一事。

本署调查所得

3. 机场的闭路电视系统是为安全、保安及监察运作而设。机管局已制订内部指引，以确保资料保密及防止闭路电视的录像被不当使用。此外，机管局通常不会向公众披露例如摄影机的位置等资料，以免影响监察效能。

4. 机管局在其闭路电视内部政策文件中，拟备了一份员工指引作为培训资料，指引包括在答复市民以电话方式索取闭路电视记录要求时的「标准回复」，当中有「闭路电视只用作即时监察」的说法。但是，机管局在上述内部政策文件的其他部分却订明，假如闭路电视片段可能有助罪案／事件的调查工作，则负责回复的职员应酌情决定是否提供资料。

5. 机管局是在接到该名立法会议员的提问后，才检讨上述有关回复要求的指引，并决定披露该些摄影机其实具备摄录功能。

6. 机管局认为有关的职员是遵照不披露政策而向投诉人表示闭路电视摄影机是用作即时监察。不过，该局承认，在检讨有关的指引后，理应主动告知投诉人新的说法。此外，本署亦发现该局以电邮回应投诉人有关不诚实的质疑时，为了安抚投诉人，竟以「尽量挽回客户对其服务的信心」为由，告知投诉人「已适当地训诫今次事件中不诚实的职员」。

7. 在处理投诉人举报的罪行方面，机管局已向多名当值机场职员查询，并联络警方及确定警方会跟进案件。负责处理投诉的职员以为警方会检视事涉闭路电视片段，故决定不会检视有关片段，或保留该片段至警方完成调查为止。机管局承认，有关职员理应酌情决定观看片段，显然，这次事件在处理上确有可改善之处。机管局已着手检讨处理类似情况的程序。

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署的评论

8. 机场行李认领大堂内的闭路电视明明具备摄录功能，但机管局指示员工的「标准回复」(即「闭路电视只用作即时监察」) 却偏离事实。有关职员依足局方指引回复投诉人的查询，他们只不过是按照局方指示而为。机管局其后反指有关职员不诚实，对职员其实极不公平。

9. 机管局竟在员工培训资料中拟备明知带有虚假资料的「标准回复」，本署认为完全不能接受。此外，该局把不诚实的过错推诿给有关职员并加以训诫，亦不应该，因为不诚实的说法根本就是管理层的意思。这种严重不公义的做法绝不能以维持良好客户服务作为借口。机管局的管理层轻易选择不提供准确事实，并且不当地运用客户服务概念，实在令人忧虑，必须予以纠正。

10. 向公众说谎，不论动机为何也不能接受；而为讨好投诉人要职员背负不诚实的罪名，更属匪夷所思。因此，本署认为，机管局应改善相关培训(包括管理层和前线职员)，以维护该局的操守及公信力。

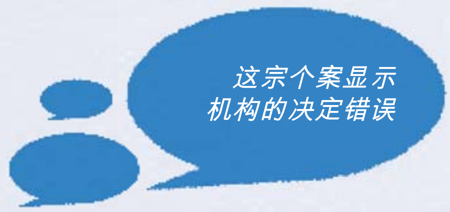
结论及建议

11. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员建议机管局：

(1) 加快检讨及修订有关闭路电视系统的政策及处理投诉或举报不当事件的程序，以便在有需要时可观看及保留相关的闭路电视录影片段；以及

(2) 为管理层提供针对其思维方式的适当培训和意见，并为前线职员提供关于良好客户服务的培训和意见，以免影响机管局的诚信和透明度。





建筑署（「Arch SD」）

个案编号 :OMB 2014/2596 – 公厕维修

投诉：延误维修公厕的冲厕系统 – 不成立

投诉内容

二〇一四年五月至六月的两个月期间，位于某公共运输交汇处的公厕冲厕系统一直出现故障，对市民造成不便。投诉人不满建筑署延误进行维修。

本署调查所得

2. 事涉公厕由九广铁路公司设计和兴建。该公厕落成后由食物环境卫生署（「食环署」）管理，当中各项设施的维修保养则由不同工务部门负责。建筑署维修冲厕系统时须与其他部门协调。

3. 二〇一四年五月，建筑署接获食环署通报，得悉事涉冲厕系统发生故障。该署人员在视察后发现，事涉厕所的储水缸喉管和多项配件装置均被来自海水的贝壳类生物阻塞，部分零件及闸阀亦已损坏。

4. 就为何迟至六月二十六日事涉公厕才恢复咸水冲厕，建筑署解释，事涉冲厕系统的设计较为复杂，而用料亦较特殊。由于该系统没有安装过滤器，故较容易损坏。损坏的零件并非该署常用的物料，而且市场上缺乏现货，向供应商订购零件需时。该署须经反覆检查才能彻底找出问题所在，并须与其他相关部门商议维修方案。

5. 该署在维修工程中已改以较耐用的零件代替容易损坏的闸阀，并会继续与相关部门商讨及策划长远改善方案，以根治问题。

本署的评论及建议

6. 本署的调查发现，建筑署确有积极安排事涉公厕的维修工程。不过，由于冲厕系统的设计复杂，而且工程涉及多个部门，故及至六月底该系统才恢复正常运作。

7. 因此，申诉专员认为投诉不成立。

8. 不过，这宗个案亦反映出另一个问题。尽管事涉公厕并非由建筑署设计和兴建，但该署在批核有关设计及验收设施时，理应察觉事涉冲厕系统设计较为复杂和特殊，而且没有过滤器，喉管和相关配件容易淤塞或损坏。假如该署有及早订立适当的维修保养策略，是次维修工程或许可在较短时间内完成。

9. 申诉专员敦促建筑署从事件中汲取经验，日后就特殊的冲厕系统及早制订妥善的维修保养策略，避免类似的问题再发生。

这宗个案显示
部门欠缺妥善计划

经全面调查后终结的个案撮要选录



屋宇署（「BD」）– 渗水投诉调查联合办事处（「JO」）

个案编号：OMB 2014/3615B – 渗水投诉

投诉：延误处理渗水投诉 – 成立

投诉内容

投诉人向由食物环境卫生署及屋宇署人员所组成的「渗水投诉调查联合办事处」（「渗水办」）投诉其单位出现渗水，但问题经过逾两年后仍未获解决。他指摘渗水办延误处理投诉。

渗水办的回应

2. 二〇一二年六月，渗水办首次接获投诉人的投诉。经初步调查后，该办未能确定渗水源头，遂委聘顾问公司再作跟进。由于渗水位置的湿度数值在其后的视察中均低于35%，显示渗水情况已经停止，故渗水办于二〇一三年二月函告投诉人，该办会停止跟进个案。

3. 翌月，投诉人再次提出投诉。渗水办委派顾问公司继续处理。由于一直未能进入上层单位视察，该公司于九月要求渗水办发出「拟进入处所通知书」（「通知书」）。渗水办回复顾问公司，该公司须先记录渗水位置的最新湿度数值，作为发出「通知书」的依据。然而，顾问公司一直没有提供该些数值。虽经渗水办其后多次催促，但该公司依然不予理会。其间，渗水办又因人手短缺而没有自行派员到投诉人的单位量度数值。结果，「通知书」一直没有发出。

4. 及至二〇一四年八月，顾问公司始向渗水办提交新的湿度数值。不过，由于当时上层单位业主已同意让渗水办人员入屋调查，发出「通知书」已没有必要。

本署的评论

5. 记录湿度数值本是非常简单的工作，但渗水办却容许顾问公司一直拖延，其间又没有采取补救措施，例如派遣该办本身的职员进行量度，结果大大影响了调查进度。即使人手不足，该办亦应调配人手尽量优先处理这宗个案。该办按兵不动，宁让事情磨蹭，殊不合理。

6. 此外，渗水办在接获第二次投诉后，延至一年多后才向投诉人交代个案进展，此亦实属严重延误。

结论及建议

7. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

8. 申诉专员敦促屋宇署（渗水办）训示职员／顾问公司务须按既定程序跟进个案，以及适时向投诉人交代调查进展和结果。

这宗个案显示部门监管不力，造成延误



食物环境卫生署（「FEHD」）

个案编号 :OMB 2014/0644 – 非法弃置垃圾问题

投诉：没有采取有效措施，以解决非法弃置垃圾问题 – 成立

投诉内容

食物环境卫生署（「食环署」）辖下某区的洁净组办事处前面有一幅空地，长期有人在该地点非法弃置垃圾，严重影响环境卫生。投诉人曾向食环署投诉，但问题持续。投诉人因此向本署投诉该署没有采取有效措施，以解决上述问题。

食环署的回应

2. 食环署承认，事涉空地是非法弃置垃圾的黑点。该署解释，由于上述办事处职员的正常办公时间为每天早上6时45分至晚上11时30分，故他们未能每天在深宵时段视察事涉空地及进行执法行动，非法弃置垃圾问题因而持续。为解决问题，该署已采取多项措施，包括：尽量在深夜及清晨时分进行突击执法行动；在当眼位置张贴附近垃圾收集站的位置图；加强卫生教育，提醒商户及居民不可非法弃置垃圾；安排承办商清理垃圾及清洗地方；以及与相关部门研究把事涉空地围封。

3. 此外，该署亦拟延长附近一个垃圾收集站的开放时间，以方便市民合法地弃置垃圾。

本署的评论

4. 事涉空地正位于食环署辖下办事处的前面，但竟一直被人用作非法弃置垃圾的热点，实在是极大的讽刺。

5. 食环署的记录显示，该署每周均有巡查事涉空地至少三、四次，但巡查时间主要是上午7时后及晚上至午夜12时，并非最常有垃圾弃置的凌晨至清晨时段。该署的执法行动欠针对性，故成效不彰。

结论及建议

6. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

7. 申诉专员促请食环署：

(1) 尽快把事涉空地围封；

(2) 于凌晨至清晨时段密切监察情况，并加强检控违例者；

(3) 如有需要，考虑延长邻近其他垃圾收集站的开放时间。

这宗个案显示部门执法不力

经全面调查后终结的个案撮要选录



食物环境卫生署
(「FEHD」)

个案编号：OMB 2014/1678 – 离岛区骨灰龛位

投诉：拒绝开放长洲灵灰安置所剩余的龛位供其他地区居民之用，做法不公及浪费资源 – 不成立

投诉内容

二○一四年年初，食物环境卫生署(「食环署」)推出长洲灵灰安置所新加建的1,000个骨灰龛位，只供离岛区原居民或已在长洲连续居住不少于十年的人士之用(「资格限制」)。结果，该署经首轮抽签后只配售了167个龛位，而剩余的龛位则自同年四月起以先到先得方式推售，惟「资格限制」不变。

2. 投诉人认为，首轮配售结果显示离岛区居民对骨灰龛位的需求已经饱和，但食环署仍不开放剩余的龛位供其他地区居民之用，做法不公，而且浪费资源。

食环署的解释

3. 就维持「资格限制」的决定，食环署主要提出两点理据：

(1) 该署是沿用区域市政局在一九八八年通过的「资格限制」政策，目的是方便离岛区居民。

(2) 剩余的龛位须用以应付离岛区居民未来对龛位的需求。若将之开放供其他地区居民之用，很快便会售罄。届时，将难觅地兴建新龛位供离岛区居民之用。

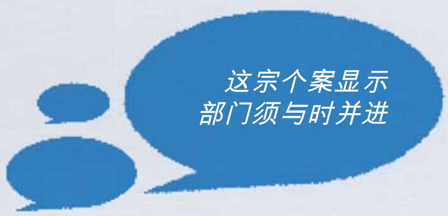
本署的评论

4. 鉴于食环署所执行的「资格限制」确实有既定政策依据，申诉专员认为，从行政角度而言，这宗投诉不成立。

5. 虽则如此，区域市政局已解散多年，而离岛区的人口结构及生活方式几经变化，该局当年制订的政策是否仍适用于现今社会，值得商榷。

建议

6. 在可见未来，本港骨灰龛位仍将供不应求，政府实应作灵活调配，以平衡各区的供求量。申诉专员建议，食环署在适当时候与各有关部门检讨关于离岛区骨灰龛位的政策。





食物环境卫生署（「FEHD」）

个案编号：OMB 2014/1987A – 店铺阻街

投诉：没有采取有效执法行动，彻底解决某水果店长期占用行人路摆放货物的问题 – 部分成立

投诉内容

二〇一三年九月，投诉人向食物环境卫生署（「食环署」）投诉某水果店长期占用店铺前的行人路放置及摆卖货物，造成阻塞。然而，情况一直未见改善。

相关法例及执法策略

2. 就此类问题，食环署可引用《简易程序治罪条例》控告店铺「阻街」，或根据《公众卫生及市政条例》检控其「非法贩卖」并检取所涉货物。该署一般采取「先警告，后执法」的策略。对于屡劝不改的违例者，该署可即时作出检控。

食环署的回应

3. 食环署指出，该署一直有监察事涉水果店的问题。在二〇一三年五月至二〇一四年七月初期间，该署向该店发出共五百多次警告，并就其「阻街」提出了72宗检控，且6度控告该店「非法贩卖」及检取所涉货品。

4. 自本署展开调查后，食环署对该水果店加强执法，不再预先警告。二〇一四年七月初至十月下旬期间，该署在没有先作警告的情况下对该店提出了19宗「阻街」和8宗「非法贩卖」的检控。

本署的评论

5. 本署人员在实地视察时发现，事涉水果店将大量货物摆放在店前行人路上供顾客选购，占用的路面阔度逾三米，违法情况严重。

6. 虽然自二〇一三年五月起，食环署职员几乎每天都到该店巡查，而且每次均发现有阻街情况，并有警告店铺负责人，但该店经常故态复萌，把货物搬回行人路上。由此可见，食环署的「先警告，后执法」策略成效不彰。

7. 在本署介入前，该署主要以罚款额较少和阻吓力较弱的「阻街」罪提出检控，该店自然无惧该署的执法行动。此外，本署认为，食环署人员只要耐心监视，即可搜集到事涉水果店实质交易活动的证据，控告该店「非法贩卖」及检取所涉货物，以加强阻吓力。该署的执法方式实有待改善。

结论及建议

8. 基于以上所述，申诉专员认为投诉部分成立。

9. 申诉专员敦促食环署继续密切留意事涉水果店的情况，严正及果断地执法，包括更多引用「非法贩卖」条文，以彰法纪。

这宗个案显示部门未能果断执法

经全面调查后终结的个案撮要选录



食物环境卫生署
(「FEHD」)

个案编号：OMB 2014/2085 – 配售骨灰龛位

投诉：配售骨灰龛位的安排不当 – 成立

投诉内容

二〇一二年，食物环境卫生署(「食环署」)于和合石和钻石山的45,250个新骨灰龛位落成，并自同年开始分三年逐批以电脑抽签方式把该些龛位推售。

2. 投诉人在同年九月便为先人向食环署申请上述龛位，但在首两年的抽签皆没抽中，而食环署没有为被中签者放弃认购的龛位设立「候补制度」，以致他须待第三年(二〇一四年)再参与抽签。投诉人认为，该署的配售龛位安排有诸多不公及欠妥之处。

本署调查所得

分三年推售，以致大量龛位长期空置

3. 食环署解释，分三年推售龛位是要确保在该数年内均有持续和稳定的龛位供应，以及照顾在每年内去世人士的需要。

4. 但是，本署认为，食环署采用抽签方式配售龛位，根本不能如该署所称能够「照顾在每年内去世人士的需要」，因为在每年内去世人士的家人未必中签。

5. 最不合理的是，该署分三年逐批推售龛位，结果令大量龛位长期空置。该署声称「未来数年均有持续及稳定的龛位供应」，其实只是分批出售龛位所制造的假象。龛位其实早已落成，但该署却没有尽快推出，既无视公众急切的需求，在本质上亦有违政府尽快增加龛位供应的政策目标。

市民屡抽不中，无了期地等待

6. 食环署采用抽签方式配售龛位，乃按廉政公署的建议，目的是符合防贪及公平的原则。

7. 本署同意，每名申请人中签的机会均等，从这角度而言是公平的。然而，以抽签方式随机配售龛位，有可能令屡抽不中的申请人须无了期地等待。在龛位供不应求下，先人去世多年而骨灰仍未获安奉，市民所受的困扰可想而知；他们若向私营骨灰龛场购买龛位，又往往须面对龛场可能违法的风险。

8. 本署认为，公营龛位是政府向普罗市民提供的基本服务。一如公共房屋或医疗服务，配售龛位若采用轮候方式(先登记者先获分配)，会较合情理。食环署只要订立周详的程序，自不会出现贪污漏洞。

不设「候补制度」，以致未有即时处理剩余龛位

9. 在首两年的配售中，共有5,607名中签者放弃认购龛位。由于没有「候补制度」，该些无人认购的龛位遂被空置至第三年再推售。食环署解释，若设立「候补制度」，则整个配售程序会被拖慢。

10. 本署认为，「候补制度」虽然会令首两年的配售程序延长，但亦可缩短第三年配售的工序和时间。食环署若担心时间上难以控制，大可以为候补的名额设限。重要的是，「候补制度」可尽早满足申请人对龛位的需求，减少每年的空置率，避

免浪费资源。因此，本署认为，设立「候补制度」会较为可取。食环署不应以行政方便为由，影响市民利益。

结论及建议

11. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。专员敦促食环署循下述方向从速检讨其配售安排，冀能有效率及有秩序地为市民大众提供龛位：

(1) 考虑以轮候方式配售龛位；

(2) 纵使保留抽签方式，亦须优化有关安排，例如给予屡抽不中的申请人优先机会，以及设立「候补制度」；

(3) 研究如何能进一步加快配售龛位的工序。

这宗个案显示部门未能配合市民的需求



食物环境卫生署
(「FEHD」)

个案编号：OMB 2014/3905 及 OMB 2014/3924 – 摄影摊档阻街问题

投诉：未能有效执法，以遏止摄影摊档阻街的问题 – 部分成立

投诉内容

两名投诉人先后向食物环境卫生署（「食环署」）投诉某街道一带经常有摄影摊档严重阻碍行人，但该署却以摄影师不是小贩为由，未有检控设置及经营有关摊档的人士「无牌贩卖」或「阻街」。投诉人认为食环署执法不力，以致阻街问题持续。

相关法例及执法策略

2. 根据《公众卫生及市政条例》(「《市政条例》」)的释义条文，「小贩」(即未获按照法例发出的牌照而在街道上贩卖的人士）的定义并不包括摄影师，故食环署不会视事涉摄影摊档的活动为「无牌贩卖」。

3. 食环署表示，街头摄影活动造成阻街的问题涉及多个政府部门职权范围，而该署的首要工作是保持环境卫生及管制街头小贩活动，因此一般只

经全面调查后终结的个案撮要选录

会口头劝谕摄影摊档档主把摊档搬走，以免阻塞行人路。但是，该署亦会参与由民政事务总署的当区民政事务处为商讨改善阻街而召开的跨部门会议，以及与警务处采取联合行动驱散摊档。

食环署的回应

4. 食环署指出，事涉地点在平日晚上九时后（行人专用区实施时段以外）会有一至三个摄影摊档。在该地点的行人专用区实施期间，摊档数目会增至约八个，规模亦会较大。

5. 根据食环署于二〇〇三年及二〇一三年所获得的法律意见，即使涉及金钱交易，街头摄影活动亦不能视作「小贩」活动处理，故该署未能以「无牌贩卖」作出检控。二〇一四年，食环署应本署要求，再就摄影摊档的运作模式征询法律意见，所得回复依然是摄影活动无论是否涉及照片买卖，并不符合「小贩」的定义。食环署补充，由于涉及摄影摊档的投诉持续减少，因此现时未有充分理据修订「小贩」的定义，以将「摄影师」纳入《市政条例》的规管范围。

6. 食环署确认，二〇一三年十二月至二〇一五年二月，该署在事涉地点只有一次向一名屡劝无效的摄影师提出「阻街」检控。

本署的评论

7. 关于事涉地点摄影摊档阻塞街道的问题，食环署虽曾口头劝谕有关档主，并与警方采取联合行动予以驱散，惟情况未见改善。本署在实地视察时发现，那些摊档甚至在行人专用区实施时段以外仍继续经营，可见食环署目前的执法策略成效不彰。

8. 虽则《市政条例》对「小贩」的定义并不包括「摄影师」，但那些摄影摊档的运作模式并非纯粹的摄影服务，明显涉及即场的货银两讫买卖，性质无异于一般的小贩活动。尽管食环署目前未能以「无牌贩卖」检控那些摊档档主，但该署理应引用「阻街」条文检控违例摄影摊档，提升执法力度。

结论及建议

9. 基于以上所述，申诉专员认为这两宗对食环署的投诉部分成立。

10. 尽管食环署指有关街头摄影摊档的投诉有下降趋势，申诉专员敦促食环署继续密切留意情况，于适当时考虑检讨相关法例，以堵塞规管漏洞。

这两宗个案显示部门执法欠成效



食物环境卫生署（「FEHD」）及水务署（「WSD」）

个案编号 :OMB 2014/2929A & B – 渗水投诉

投诉：食物环境卫生署及水务署 – 处理渗水投诉时互相推卸责任 – 成立

投诉内容

投诉人的住所浴室天花严重渗水，他怀疑是楼上单位的食水喉管（「事涉喉管」）[1]破损所致。二〇一三年九月，他向水务署投诉。该署其后把个案转介由食物环境卫生署（「食环署」）及屋宇署人员组成的「渗水投诉调查联合办事处」(「渗水办」)。但在随后一年，水务署及渗水办互相推卸责任，把个案反覆转介对方跟进，以致投诉人的单位渗水持续。

事件经过

2. 渗水办于二〇一三年十月及十二月派员到投诉人的单位视察，并在第二次视察时看见事涉喉管因天花剥落而外露的部分有破损及滴水，遂于数天后向水务署发出便笺（「甲便笺」）并附上平面图及相片，说明滴水情况及要求水务署跟进。水务署其后表示没有收到该便笺。二〇一四年三月中，渗水办人员于再视察时仍发现类似情况，遂两度向水务署重发甲便笺。水务署在每次回复便笺中只重复要求渗水办先提供详细的调查报告及供水喉管「反向压力测试」结果，才考虑须否跟进。

3. 二〇一四年五至六月期间，渗水办职员多次尝试联络楼上单位的业主，以安排到该单位进行「反向压力测试」，但均不成功。六月底，职员再到投诉人的单位视察，确定事涉喉管仍然滴水，遂以书面通知水务署。

4. 水务署职员于七月初派员视察，确定事涉喉管有破损，于是发出通知书要求楼上单位的业主于指定限期前将喉管修理妥当。九月初，该署确定维修工程完成，渗水情况亦已停止。

本署的评论

水务署方面

5. 本署认为，水务署不跟进个案的理由不充分，且有借故推搪之嫌。事实上，甲便笺已指出渗水办职员凭目测察觉事涉喉管的外露部分有破损及滴水，且附有平面图及相片为证。根据相关工作指引，在此情况下，渗水办实无须进行「反向压力测试」，便可把个案转介水务署跟进。故此，水务署一再要求渗水办先进行该项测试，实在迹近无理。

[1] 事涉喉管设于投诉人单位的浴室天花，属楼上单位食水供水系统一部分。

经全面调查后终结的个案撮要选录

渗水办方面

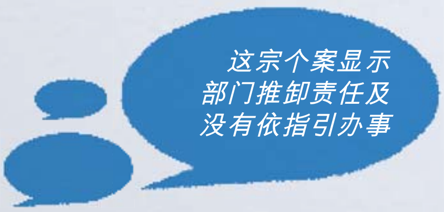
6. 面对水务署迹近无理的要求时，渗水办并没有向该署申明立场及指出根本无须进行「反向压力测试」，只是再三向该署发出甲便笺。此外，渗水办职员亦没有及早向上级汇报事件，让双方的更高层人员解决问题，最终更顺应水务署要求尝试安排「反向压力测试」，令事情一拖再拖。

结论及建议

7. 水务署及渗水办在处理这宗渗水个案时皆有缺失，双方未能衷诚合作，以致于发现喉管破损后七个多月才展开实质行动。故此，本署认为对水务署及渗水办的投诉均成立。

8. 申诉专员建议，水务署提示职员须按照相关指引及以积极态度处理同类个案。转介过程中若出现疑问或意见分歧，水务署及渗水办应尽快商讨解决办法，或交由更高层人员决定。水务署及渗水办并应向投诉人道歉。

9. 水务署及渗水办均已接纳上述建议。





医院管理局（「HA」）

个案编号：OMB 2013/4349 – 化验设备招标程序

投诉：(1)为采购化验设备而进行的两次招标程序欠妥善，并且作出偏袒其中一名竞投者的不合理决定 – 不成立；以及(2)无理取消第一次招标程序，又没有处理投诉人的不满 – 部分成立

投诉内容

投诉人是一家医疗设备供应商。医院管理局（「医管局」）为购置某项化验设备，曾邀请不同供应商提交报价单，其后发出大宗采购标书。投诉人对医管局该两次招标的主要投诉如下：

(1) 医管局的招标程序失当，容许该局人员透过不断询问有意竞投者对招标文件的意见及对两次招标的规格作出修改，不公平地订立偏袒其中一名竞投者的要求，借此操控投标结果；以及

(2) 当收到投诉人表达不满的函件后，医管局无理取消报价程序，又没有处理其投诉。

事件经过

邀请报价

2. 二〇一三年三月，医管局的联网采购中心应某公立医院(「医院甲」)的要求，邀请五家准供应商就供应及安装一套化验设备递交报价。医管局于截标时共收到三份有效的投标书，其中一份由投诉人递交。由于投诉人所供应的设备未能符合若干要求，联网采购中心其后多次联络投诉人以澄清有关细节。五月下旬，投诉人两度致函医管局，指联网采购中心在邀请报价的过程中处理失当，尤其是在技术要求中加入了一些投诉人所指称是偏袒另一家供应商的规格。

3. 因应这宗投诉，医管局在五月二十八日召开特别会议，并邀请了一名外界专家出席，以评审所收到的投标书，在会后亦征询了法律意见。医管局最终以三份投标书均未能完全符合必要的规格为由，决定取消报价程序，并发函通知投诉人有关的决定。

大宗采购标书

4. 与此同时，医管局总办事处在二〇一三年年初亦开始拟订一份大宗采购标书，准备购置十套同款化验设备，供多间医院使用。该局为此成立了投标评审委员会(「评审委员会」)。评审委员会进行了一轮市场调查，向包括投诉人在内的有意竞投者征询意见后，于二〇一三年五月拟备了招标规格。

5. 鉴于投诉人在五月下旬提出投诉(上文第2段)，医管局遂暂缓发出大宗采购标书。在上述报价程序取消后，医院甲将其欲采购的设备亦纳入这份大宗采购标书内。评审委员会遂重新考虑招标规格，尤其是与投诉相关的几项技术要求。评审委员会亦得悉有一间医院早前曾向投诉人购入有关设备，故派出主要成员到该医院参观，听取用家的意见。

6. 经过第二轮市场调查后，评审委员会进一步修订招标规格，并于八月作出公开招标。投诉人没有投标，及后在二〇一三年十月同时致函医管局及本署，就两次采购程序提出投诉。

医管局的回应

7. 根据医管局的《采购手册》，该局在草拟招标规格的过程中可以联络准供应商进行市场调查，以搜集最新资讯，目的是确保该局订定清晰的招标要求，避免订立太多限制，使招标程序维持足够的竞争性。医管局表示，招标要求的最后定稿中包含的必要规格及可取规格均有充分理据支持，切合该局的服务及运作需要。此外，由于至少有两家供应商(投诉人是其中之一)的产品符合所有的必要规格，足以确保招标程序具有竞争性。医管局指出，在两次采购程序中，相关的评审委员会已充分考虑到投诉人的不满。

本署的评论

8. 医管局就其需采购的设备订定的技术要求涉及专业判断。从行政角度而言，本署认为该局在搜集市场资讯和修订招标规格方面，均已遵照《采购手册》中订明的恰当程序。在整个决策过程中，医管局内有多个单位参与，而两次的采购规格分别由医院甲及评审委员会拟备。在此情况下，本署难以相信有任何人能够对有关规格作出不合理或不公平的更改，以偏袒某一家供应商。

9. 本署没有发现任何证据，显示医管局人员操控两次采购程序的结果。因此，投诉点(1)不成立。

10. 本署亦留意到，医管局按照《采购手册》的规定以适当理由取消第一次的报价程序，而在邀请报价的过程中并没有中途更改设备规格。然而，该局在通知投诉人关于取消报价的函件中，确曾表示技术要求已更改。医管局解释，这是因为在报价程序中收到的投标书均未能符合所有必要规格，因此不得不在其后的大宗采购标书中作出修订。本署认为，有关函件的措词欠准确及有误导性，令人以为在第一次的报价程序中有更改设备规格。

11. 此外，医管局从没有向投诉人清楚交代事件及提供实质答复，实在不理想和欠妥善。即使医管局经充分考虑后认为投诉并无理据支持，仍然应就各项投诉点作出具体回应。因此，本署认为投诉点(2)部分成立。

结论及建议

12. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

13. 申诉专员建议医管局检讨其处理投诉的程序，确保妥善回应所有涉及报价及招标程序的投诉。

这宗个案显示机构没有向投诉人提供适切答复



房屋署（「HD」）

个案编号 :OMB 2013/3259 – 闭路电视录像

投诉：没有妥善处理投诉人关于保存及提供升降机闭路电视录像的要求 – 成立

投诉内容

投诉人报称她在某公共屋邨的升降机内受伤，要求翻看闭路电视系统所拍摄的相关录像。房屋署及屋邨管理公司最初以种种理由拒绝，后来承认录像其实早已删除。投诉人不满房屋署的处理方式，认为有蓄意销毁证据之嫌，遂向本署投诉。

事件经过

2. 房屋署表示，闭路电视录像属个人资料，不应过度保留。除非管理公司以人手操作保存所需的录像，否则闭路电视系统会在14天后自动删除记录。哪些情况属有需要，可由管理公司判断。

3. 二〇一一年十二月二十五日，投诉人致电房屋署热线，报称在升降机内受伤，要求该署调查。房屋署、管理公司及升降机保养维修承办商（「承办商」）遂于二〇一二年一月五日一同翻看有关时段的闭路电视录像，认为无人受伤，亦无须保存录像。三天后，系统自动删除了有关记录。

4. 投诉人其后向房屋署及承办商索偿。投诉人要求观看录像，但房屋署以其索偿已获处理，认为无须观看。承办商的保险公司的公证行要求提供录像复本，管理公司却以保安为由拒绝。因应投诉人就此事的查询，房屋署表示该公证行没有引用《个人资料（私隐）条例》可应用的豁免条文；而管理公司则认为没有责任向该公证行提供录像。

5. 二〇一三年八月，投诉人引用《个人资料（私隐）条例》，正式要求检视事故发生期间的录影片段及索取一份复本。最终，房屋署承认没有保留有关录像。

房屋署的回应

6. 房屋署同意有关录像实应予保留，并且认为管理公司职员的危机意识及敏感度不足，未有保留录像作为物证，以致后来出现争议。此外，房屋署认为管理公司没有及早向投诉人说明录像已被删除，令她误会录像仍然存在，甚至怀疑该署蓄意销毁证据，做法并不恰当。

7. 房屋署向投诉人致歉，并责成管理公司加强与公屋居民的沟通。

本署的评论

8. 房屋署因应投诉人报称受伤而联同管理公司及承办商观看相关录像。他们认为无人受伤，明显与投诉人所述有异。既然双方对事实仍有争议，该署却任由系统把客观证据自动删除，实属不智。

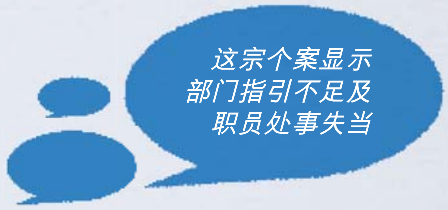
9. 本署认为，应否保存录像需要考虑不同因素，由于涉及个人资料，更须小心处理。管理公司的判断固然重要，但假如完全依赖个人判断，则容易产生差异甚或如这宗个案中不智的决定。

10. 此外，房屋署及管理公司向投诉人指出拒绝提供录像的原则，并无不可，但亦应同时说明个案的实际情况。本署认为，只是提出种种原则，而不透露录像早已删除，做法绝不可取。

结论及建议

11. 房屋署有关闭路电视系统的现行指引不足，在处理这宗个案上亦欠妥善。因此，申诉专员认为投诉成立。

12. 申诉专员建议房屋署就保存及删除公共屋邨的闭路电视录像制订更详尽的指引，并举例说明必须保存录像的常见情况，让相关人员参考和遵从。



经全面调查后终结的个案撮要选录



房屋署（「HD」）

个案编号：OMB 2013/3845 – 公屋户籍

投诉：无理删除投诉人的公屋户籍 – 不成立

投诉内容

投诉人原与家人同住于某公屋单位，户主是其母亲（「甲女士」）。二○一○年十二月，甲女士向房屋署申请删除投诉人的户籍，理由是他已迁离该单位。投诉人不满房屋署没有查证或获得他的同意，便删除其户籍。

本署调查所得

删除公屋户籍的程序

2. 公屋租约订明，户主及租约所列的家庭成员必须经常持续在承租单位居住。

3. 若有家庭成员长期不在单位居住，又未能提出特别理由，而房屋署亦无法得知其所在，则该署会发信要求他／她于一个月内与职员会晤。假如没有收到回应，该署会先进行家访，确定该家庭成员不在单位居住，然后请户主办理手续，删除其户籍。一般而言，被删除的户籍是不可以恢复的。

事件经过

4. 二○○九年三月，房屋署例行要求公屋租户申报入息。甲女士向该署报称，投诉人已往外地工作，故未能签署入息申报表。

5. 二○一○年十二月，甲女士向房屋署申请删除投诉人的户籍。她表示他已「搬走」，并且地址不详。房屋署按甲女士的公屋单位地址，致函通知投诉人他已违反租约条款，并要求他于一个月内与职员会晤，否则将会删除其户籍。然而，该署一直没有收到投诉人的回应。二○一一年一月底，该署派员进行家访，确定投诉人没有在单位内居住，随后删除了他的户籍。

本署的评论

6. 上述资料显示，从甲女士通知房屋署投诉人已离港往外地工作，至该署收到她删除投诉人户籍的申请，已有逾一年半的时间。该署根据甲女士所述而考虑其申请，并非无理。该署按既定程序处理有关申请，做法并无不妥。

结论及建议

7. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立。

8. 虽然如此，删除户籍毕竟关乎公屋居民的重大权益。申诉专员认为，既然投诉人对被删除户籍提出质疑，房屋署理应给予他辩解的机会，再由该署考虑是否有理由酌情恢复其公屋户籍。日后若有其他类似的情况，该署亦应给予被删除户籍者辩解的机会。



房屋署（「HD」）

个案编号 :OMB 2013/4067 – 公屋单位的特别调迁和认购

投诉 :(1)无理拒绝向公屋单位户主的弟弟批予公屋户籍，以致他无法长居该单位照顾该户主 – 不成立；(2)于再编配单位时没有计算户主的照顾者的居住空间 – 不成立 ;(3)延误处理户主的特别调迁申请 – 不成立 ;(4)延误进行新编配单位的改装工程 – 不成立；以及(5)延误处理户主认购该单位的申请 – 不成立

投诉内容

投诉人的妹妹（「甲女士」）因病需要使用轮椅，日常生活亦需要他人照顾，遂向房屋署申请批予其弟弟公屋户籍，以及容许另一名照顾者（即投诉人）一起在其单位居住。此外，她亦申请特别调迁至投诉人所住屋邨（「A屋邨」）内适合轮椅使用者的单位，以便获得家人照顾。

2. 其后，甲女士接纳房屋署就其特别调迁申请所编配的单位（「单位X」），并随即要求该署改装该单位，以方便她使用轮椅。她又申请按「租者置其屋计划」（「租置计划」）认购该单位。然而，在改装工程完成后数天而认购单位的手续尚未完成前，甲女士不幸离世。

3. 就甲女士的上述各项申请，投诉人向本署投诉房屋署：

(1) 无理拒绝向甲女士的弟弟批予公屋户籍；

(2) 就甲女士的特别调迁申请所编配的单位没有计算照顾者的居住空间；

(3) 延误处理甲女士的特别调迁申请；

(4) 延误进行单位X的改装工程；以及

(5) 延误处理甲女士认购单位X的申请。

投诉点(1)及(2)

房屋署的回应

4. 根据现行政策，房屋署不会向公屋单位户主的兄弟姊妹批予公屋户籍。公屋单位独居的户主如因残障需要亲属照顾，必须提供医生证明才可申请照顾者在其单位内「有条件暂住」，但该名照顾者不会获视作认可住户成员，房屋署在计算住户人数以评定编配单位的面积时，不会将之包括在内。

5. 房屋署职员在得悉甲女士希望该署向其弟弟批予公屋户籍后，已随即向她说明上述政策，又致函给她，并且与她及其家人会面，一再详细解释。之后，甲女士没有向该署提出申请，要求批准照顾者在其单位内暂住。

本署的评论

6. 房屋署按既定政策，拒绝批予甲女士的弟弟公屋户籍，并无行政失当。

7. 获准「有条件暂住」的照顾者只可暂时居住在有关的公屋单位，他们既无公屋户籍，亦没有接受过资产或其他资格审查。本署认为，房屋署在计算家庭居住密度时不考虑纳入这类暂住人士，是确保公屋资源获得公平分配的合理措施。

8. 故此，申诉专员认为投诉点(1)及(2)不成立。

经全面调查后终结的个案撮要选录

投诉点(3)及(4)

房屋署的回应

9. 在现行政策下，房屋署必须取得医疗报告，确定甲女士在室内使用轮椅属「非短暂性」，才能按二人家庭的编配标准为她安排较大单位。因此，该署须待医务社工提供有关证明文件。

10. 该署当区的租约事务管理处一直有密切跟进甲女士的特别调迁个案，只是A屋邨内逾八成单位已按「租置计划」售出，故可供编配的单位实在不多，而适合轮椅使用者的单位更为短缺。

11. 在接获有关文件后，该署错配了某屋邨一单位给甲女士，原因是职员先前在更新该单位的电脑记录时，忘记注明单位所在大厦的所有单位均不适合、亦不能改装至适合轮椅使用者居住，以致电脑随机把该单位编配给甲女士。

12. 甲女士其后主动提出接纳不适合轮椅使用者的单位，房屋署才能编配A屋邨的单位X给她。该署在14个工作天内完成该单位的改装工程，以切合甲女士的特别需要，没有延误。在施工期间，职员亦有和投诉人保持沟通，让她了解工程进度。

本署的评论

13. 房屋署其实有适时跟进甲女士的特别调迁申请。A屋邨本就缺乏适合轮椅使用者的单位；故此，即使该署职员在更新电脑记录时不曾出错，亦难以为甲女士编配合适的单位。此外，该署在单位X的改装工程方面亦没有延误。

14. 因此，申诉专员认为投诉点(3)及(4)不成立。虽然如此，专员敦促房屋署就更新公屋单位电脑资料的程序作出检讨，以免类似错误重现。

投诉点(5)

房屋署的回应

15. 根据「租置计划」政策，房屋署在收到公屋租户认购单位申请书起计60天内，会通知申请人是否接纳其申请。假如该署在接纳申请前得悉申请人已经去世，则有关申请将不获接纳。

16. 在事件中，房屋署在15天内已完成核实甲女士就认购申请所提交的资料，当中并无拖延。该署在当时才从投诉人方面得悉甲女士已于数天前离世。至于投诉人要求代甲女士购入单位X一事，房屋署表示，在得悉甲女士去世当天，该署尚未完成审批其认购单位的申请，亦未有签发任何接纳该项申请的文件。根据有关政策，房屋署不能接纳投诉人代为购买单位X的要求。

本署的评论

17. 上述资料显示，房屋署并无拖延处理甲女士的认购申请。该署不接纳投诉人的代购申请，乃按政策行事。

18. 故此，申诉专员认为投诉点(5)不成立。

总结

19. 综合以上所述，这宗投诉不成立。



房屋署（「HD」）

个案编号：OMB 2014/1442 – 提供资讯

主要投诉：没有向「租者置其屋计划」的准买家提供关于印花税的新资讯 – 成立

投诉内容

投诉人是一对夫妇，丈夫是香港永久性居民，而妻子（「甲女士」）是新来港人士。二〇一三年四月，两人透过「租者置其屋计划」（「租置计划」）以甲女士的名义申请购买所租住的公屋单位。

2. 同年六月，房屋署向投诉人发出「认购申请书之确认信」（「确认信」），当中提及：买家须「缴付印花税，暂定为100元，实际应缴款额以届时税务局印花税署的征收额为准」。在完成认购手续后，投诉人才得悉，甲女士因非香港永久性居民，故须缴付「买家印花税」及经调高的「从价印花税」，合共十多万元。投诉人认为，房屋署未有尽责向准买家提供有关上述新税务措施的资讯。

本署调查所得

「买家印花税」及「从价印花税」

3. 在二〇一二年十月前，任何物业（包括「租置计划」单位）的售价或价值若不超过200万元，税务局一律只征收「从价印花税」100元。在十月后，为应对炽热的物业市场及优先照顾香港永久性居民的置业需要，政府陆续推出适用于非永久性居民的「买家印花税」（税率为物业价值的15%），以及调高适用于所有住宅物业交易的「从价印花税」（价值不超过200万元的物业，税率调高至物业价值的1.5%）。上述新措施于二〇一四年二月及七月获立法会正式通过，具追溯效力。

房屋署的解释

4. 房屋署指出，作为「租置计划」交易中的卖家，该署于「认购申请书」中已将相关单位的定价、卖价、特别折扣优惠，以及买卖条款等重要资料向准买家提供。「认购申请书」只是一份适用于一般有意认购「租置计划」单位买家的通用文件，不会详列适用于个别买家的所须注意事项。该署给准买家的买卖条款订明，买家须就有关交易缴交所有印花税。该署向申请人发出的「确认信」亦注明，缴付印花税须由买家负责。由于每位买家的具体情况均有所不同，房屋署不可能列出个别买家所须缴付的各项印花税金额。

5. 由于该署在二〇一三年六月向投诉人发出「确认信」时，上述的新税收措施尚未获立法会正式通过，因此「确认信」中所提供有关印花税的资讯，仍是与过往一样，即买家须「缴付印花税，暂定为100元，实际应缴款额以届时税务局印花税署的征收额为准」。

本署的评论

6. 房屋署代表香港房屋委员会以卖方身份进行交易，既不是收取印花税的一方，亦非买家的法律顾问，固然没有必然责任提示准买家关于「买家印花税」和「从价印花税」的新措施。然而，本署认为，该署既然选择告知准买家须缴付印花税，便理应尽量提供更全面和准确的资讯，包括政府在

经全面调查后终结的个案撮要选录

二〇一二年十月后有关印花税的新猷；否则准买家可能会感到被误导。

7. 投诉人最终须缴付逾13万元的印花税，与「确认信」所示的100元相差甚远，难怪他们对房屋署极感不满。

结论

8. 基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。

9. 房屋署其后已作出改善，在「确认信」中列明买家须缴付的「买家印花税」及「从价印花税」金额，并且提供有关各项印花税详情的单张。

这宗个案显示部门提供的资讯不足



税务局（「IRD」）

个案编号：OMB 2013/4151 – 追讨欠税

投诉：不合理地向投诉人追讨欠税 – 成立

投诉内容

投诉人是受聘在香港工作的外籍英语教师。她曾回到本国作短暂休假，返港后发现税务局以她欠缴税款为由，要求她所任教的学校（「其雇主」）扣存她的约满酬金。尽管她随即联络税务局积极跟进税务事宜，该局却继续向她追讨欠税，包括再向其雇主及银行发出追收税款通知书。

2. 投诉人指税务局在处理她的个案上疏忽失当，对她不公。她又担心上述追税行动会影响她的教职及令她的信誉受损，故要求税务局向有关各方发出道歉信，以澄清事件错不在她，但却不得要领。

税务局的回应

3. 税务局解释，该局在二〇一三年六月收到其雇主提交的「通知表格」，申报投诉人即将在现行合约完成后离开香港。「通知表格」亦显示投诉人可能在八月返港。负责这宗个案的评税主任（「主任甲」）把其列作终止在本地受雇的「离港个案」，按

照一般程序加快评估薪俸税，并特别订定较早的到期缴税日。

4. 由于投诉人没有向税务局提供新地址，有关的报税表、评税通知书和其他信件全都寄往她的旧地址。投诉人未有依期缴税，她的个案遂交由追讨欠税组属下的C组跟进。该组在八月二日向其雇主发出追收税款通知书，要求其雇主扣存应支付给她的薪酬。

5. 投诉人在八月中返港后，随即致电主任甲提出异议，表示从未收过有关的评税通知书。她以传真方式提供了新地址，并要求税务局再次向她发出报税表。主任甲于是向C组发出内部便笺，要求把追税行动延后八个星期。

6. 然而，主任甲没有在内部便笺上正确地注明收件人，结果便笺被送往B组。B组一名主任于收到便笺后未有发现派递错误，也没有把延后追税行动指令输入税务局的电脑系统。另一方面，由于C组并不知悉主任甲的要求，因此在九月采取进一步的追税行动，除再次向其雇主发出通知书外，亦向投诉人开立户口的银行发出追收税款通知书。

7. 税务局最后向其雇主及银行发出道歉信，承认该两份通知书均属错误发出，并向投诉人致歉。

本署的评论

8. 假如投诉人有通知税务局更改地址，便可能避免其后的追税行动。虽然其雇主在六月提交的「通知表格」上已填写了她的新地址，她仍有责任自行通知税务局。因此，本署认为，税务局在八月向其雇主发出追收税款通知书是适当和合理的做法。不过，在九月再发出的两份通知书，则是税务局职员出错所致。

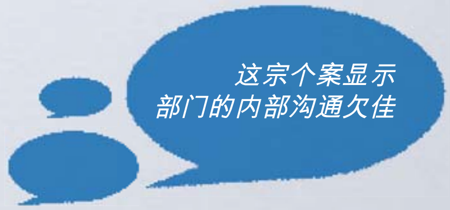
9. 在处理纳税人将会离港的个案时，评税组须把到期缴税日订于纳税人离境之前，或不迟于法定的「款项扣存期」届满前四个工作天。在这宗个案中，本署留意到投诉人的档案本应在报税表发出后七天按时呈阅，以便主任甲跟进，但结果却是过了一个月后才呈阅。在评税通知书发出时，投诉人已离开香港，而适用于其雇主的「款项扣存期」亦已届满。上述延误或会导致税务局无法保障税收，有违相关指引的原意。

10. 本署得悉，税务局已提示评税组，假如「通知表格」上有填报纳税人的返港日期，则评税组职员须致电纳税人，以确定其个案是否真正的「离港个案」。该局亦已订定改善传送内部便笺的措施，并提示职员更有效地监察档案的按时呈阅机制。

结论及建议

11. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 尽管税务局认为这次只是个别事件，但个案反映出该局各组别之间的沟通或有不足。有鉴于此，申诉专员建议税务局密切监察其内部沟通机制是否有效，并且备存相关的投诉个案统计数据，以便就行政体制作出适当的检讨。



经全面调查后终结的个案撮要选录



司法机构政务长（「JA」）

个案编号：OMB 2013/4726A – 审讯过程录音誊本

投诉：没有妥善处理投诉人索取审讯过程录音誊本及记录的申请 – 部分成立

投诉内容

投诉人是在囚人士，拟就原审裁判法院（「原审法院」）的定罪及判刑提出上诉。他向原审法院的登记处（在司法机构政务长辖下）查询如何申请法庭审讯过程的录音誊本及有关收费，但职员的答复前后不一致，以致他在两个多月后仍未能取得誊本。投诉人认为登记处职员故意拖延。

背景资料

2. 投诉人所涉案件的审讯、裁决及判刑过程，历时共四天。这宗个案主要涉及第二、三天审讯过程的录音誊本，以及第三天的裁决誊本。

3. 第二天审讯过程的录音誊本又分为第一时段、第二时段及整个审讯过程的誊本（以下分别称为「时段1誊本」、「时段2誊本」及「全誊本」）。由于投诉人提出上诉，高等法院上诉登记处（「上诉登记处」）会预备一份包括多份法律文件的上诉文件册（「文件册」），免费送达投诉人。文件册已包括时段2誊本、第三天审讯过程录音誊本（「第三天誊本」）的大部分及裁决誊本。投诉人于二〇一三年七月初提出上诉，但直至八月底仍未收到文件册。

事件经过

4. 投诉人曾于八月向登记处查询发出裁决誊本的安排，职员称裁决誊本是免费的，但他须向法院提出申请才会获得处理。投诉人遂于八月底填写表格申请裁决誊本及第三天誊本，职员表示后者的估算收费约160元。投诉人其后再多次向登记处查询发出誊本的安排，但职员只重复表示他须提出申请，法院才会处理。

5. 九月十八日，上诉登记处透过惩教署把文件册转交投诉人，但不知道他何时收取。

6. 投诉人于九月底向登记处申请全誊本，职员回复估算收费约1,500元。誊本于十月底备妥后，职员表示确实收费约3,100元。另一方面，高等法院亦于十月底接纳投诉人的申请，把全誊本纳入补充文件册内并免费送达投诉人。高等法院同时发信通知投诉人及原审法院是项决定，但不知道投诉人何时从惩教署取得通知信。

7. 投诉人授权其姊姊（「甲女士」）代往收取各份法庭记录及文件。甲女士于九月下旬到登记处领取裁决誊本，但因授权书并非由投诉人透过惩教署发出，故未能领取。两星期后，她携同所需授权书免费取得裁决誊本，并缴付约86元后领取整份第三天誊本。十一月初，投诉人发现文件册内没有时段1誊本，遂向登记处提出申请。数天后，甲女士前往领取该誊本时，职员表示收费约2,400元，并说明全誊本已纳入补充文件册内，将免费送达投诉人，她于是决定暂不领取。甲女士其后致电职员称已收到补充文件册，并放弃领取时段1誊本。

司法机构政务长的回应

8. 裁决誊本及全誊本已先后纳入文件册及补充文件册内，并会免费送达投诉人。司法机构政务长认为，登记处职员理应尽早向投诉人清楚解释这情况，以免他申请和等候重复的资料。

9. 时段1誊本、全誊本及第三天誊本的确实收费分别为约2,400元、3,100元及86元。司法机构政务长表示，估算收费是按实际审讯时间（扣除休庭时间）后得出的，而确实收费则按各誊本的实际字数计算。投诉人曾查询誊本收费如何计算，但登记处职员在复函中只告诉他确实收费，并没有清楚解释计算方法。此外，他们错误计算了第二天的审讯时间，以致全誊本的估算收费（约1,500元）与确实收费（约3,100元）差距颇大。

10. 甲女士于九月下旬前往登记处领取裁决誊本时遭拒绝。投诉人指称，惩教署职员表示是原审法院突然改变了领取文件的方法。司法机构政务长则澄清，甲女士所携授权书并非经惩教署发出，登记处职员无法确定其真确性，故拒绝让她领取誊本，并要求她按照既定程序办理授权书。就处理申请文件的时间而言，登记处职员在收到投诉人就各誊本提出的申请后一个月内，已发信通知他可以领取，并无延误。

本署的评论

11. 本署认为，原审法院的职员处理各项申请的时间恰当，没有延误。不过，若他们能在投诉人于九月底首次申请全誊本时便告知他时段2誊本已纳入文件册内，并在高等法院批准把全誊本纳入补充文件册内免费提供时及早通知投诉人，当可省却他先提出不同申请，然后又取消申请的麻烦。另外，投诉人曾查询发出裁决誊本的安排，但登记处职员在复函中却没有提及它已纳入文件册内免费提供，反而说他须提出书面申请，则确有失误之处。

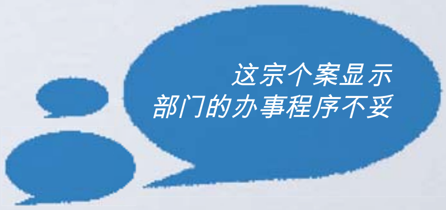
12. 这宗个案亦涉及授权方面的问题。司法机构政务长表示，裁判法院现时未有就申请法律程序文件的人士如因在囚而未能亲往领取文件的安排发出明确指引，以致惩教署未能配合。本署亦留意到，司法机构政务长方面似乎无从得知经惩教署发予在囚人士的函件会于何时送达。

结论及建议

13. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

14. 因应这宗个案，司法机构政务长已主动提出多项改善措施，例如研究在审讯过程录音誊本的申请表上及回复申请人的信件中加入备注，说明上诉人可免费取得所有获批准纳入文件册内的法庭记录及文件。司法机构政务长亦已提醒职员须清楚解释各份誊本的收费及计算方法，并安排职员覆核估算费用。此外，司法机构政务长会与惩教署商讨有关在囚人士如何领取法律程序誊本及文件的安排，并发出清晰指引。

15. 申诉专员建议，除上述措施外，司法机构政务长辖下的职员在回复法庭文件申请人时，亦应清楚指出所申请的文件有否纳入文件册内，以及申请人应办理甚么手续才能取得该等文件。另外，司法机构政务长应与惩教署商讨订立信件认收机制，确保在囚人士适时收到法庭的函件。



经全面调查后终结的个案撮要选录



地政总署（「Lands D」）

个案编号 :OMB 2013/3366 – 移除枯树

投诉：延误移除两棵有倒塌危险的枯树 – 成立

投诉内容

投诉人曾向1823投诉新界某公路旁有一棵大树树身严重腐烂，枝干摇摇欲坠（「个案1」）。数月后，他发现公路旁另有一棵已枯死的大树，同样有倒塌危险，遂再向1823投诉（「个案2」）。1823把两宗个案均转介地政总署跟进。然而，问题逾半年后仍未解决，投诉人虽曾多次经1823要求当局尽快处理，但都不得要领。

管理树木的责任

2. 在未批租或未拨用政府土地上的树木，均由地政总署负责护养。

3. 在接到关于树木的投诉后，该署会根据所获得的资料，把个案分别评定为「迫切危险个案」、「紧急个案」或「一般个案」，从而决定处理个案的缓急先后。按照其工作指引，该署分别须于即日及三个工作天内对「迫切危险个案」及「紧急个案」进行实地视察；至于并无构成危险或阻碍的「一般个案」，亦须于七个工作天内作实地视察。实地视察的工作通常会交由地政总署所委聘的树艺承办商进行。

事件经过

个案1

4. 二○一三年二月六日，地政总署的当区地政处接获1823转介个案1。三月十九日，地政处指示承办商在同月二十四日前进行实地视察。然而，承办商延至四月中才派员视察，当时发现事涉大树已倒塌，故建议地政处把它移除。地政处在九月中发出施工令，事涉大树最终在十月初移除。

个案2

5. 二○一三年五月二日，地政处接获1823转介个案2。经投诉人多次催促后，地政处在八月三十日指示承办商进行实地视察。九月四日，承办商在视察时确定事涉大树位于政府土地上并已枯死，故建议地政处把它移除。十月十七日，承办商执行地政处的施工令，移除事涉枯树。

地政总署的解释

6. 地政总署解释，由于在二○一二年七月下旬至二○一三年四月期间，地政处接获有关树木的投诉及转介个案数量甚多（逾900宗），以致未能在目标时限内派遣承办商就上述两宗个案进行实地视察。

7. 地政总署亦指出，承办商在树木检查报告中，并没有建议优先处理该两宗个案，故地政处把它们均列为「一般个案」，按序处理。

8. 经检讨后，地政总署采取了若干提高工作效率的措施，包括：改由承办商处理树木投诉，并调派临时雇员协助有关的工作；加强职员培训；以及提升资讯系统，以增强该署监察个案进度的能力。

本署的评论

9. 虽然承办商没有建议地政处优先处理这两宗个案，事涉两棵大树其实均位于区内主要公路旁，假如枯死的树木倒塌在行车路上，便有可能阻碍交通，甚至造成人命伤亡或财物损失。因此，本署认为，地政处理应防患于未然，尽快安排实地视察以确定树木的状况，甚或把个案归类为「紧急个案」。

10. 然而，地政处在接获投诉后，分别于一个半月及四个月后才安排承办商视察个案1及个案2的树木，确实是严重延误。在个案1中，地政处需时五个月才指示承办商移除已倒塌的树干；在个案2中，地政处亦是在收到视察报告后一个月才发出施工令，反映该处在处理树木个案方面欠缺效率。另一方面，承办商延误为个案1进行实地视察，也显示地政处未能有效监督承办商的工作进度。

结论及建议

11. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员促请地政总署加倍努力，尽快彻底解决地政处树木个案积压的问题。

这宗个案显示
部门办事欠缺效率



地政总署（「Lands D」）

个案编号 :OMB 2014/1203 –
公布收地资料

主要投诉：没有适时把收地计划的资料登载于土地登记册内，以致物业准买家无从得悉收地计划 – 不成立

投诉内容

二〇一一年，投诉人购入新界某地段的地下单位连花园（「事涉物业」）。

2. 二〇一二年十一月，地政总署通知投诉人政府须收回事涉物业的部分土地，以进行一项污水渠工程（「事涉工程」）。投诉人其后始知悉，政府其实早于二〇〇八年已刊宪就事涉工程建议收地。

3. 投诉人向本署表示，他在购入事涉物业前已聘请律师查册，但当时土地注册处（「土注处」）的记录并无显示政府将会收回事涉物业的部分土地，因此他无从得知早于二〇〇八年已订定的收地计划。投诉人指地政总署没有让物业准买家获得应有的资讯。

事件经过

4. 事涉工程由环境保护署（「环保署」）建议进行。该署于二〇〇八年五月在宪报及两份本地报章刊登载有关该工程及相关收地计划的公告，并

经全面调查后终结的个案撮要选录

将之张贴于所涉乡村内的当眼处，通知公众可就工程提出反对。公告说明收地范围（包括事涉物业之部分土地），环保署亦按法例规定把事涉工程的计划、施工范围及收地图则（「图则及计划」）等资料存放于土注处，供公众查阅。由于没有收到反对意见，环保署于同年八月刊宪建议进行事涉工程。

5. 二〇一二年十一月，地政总署在受影响的私人土地（包括事涉物业位处的土地）张贴收地公告，并在宪报刊登该公告，以及将该公告登记在各受影响地段的土地登记册记录内，供市民查阅。

地政总署的回应

6. 地政总署向本署解释，法例并无规定须在第一次刊宪以收集公众意见的阶段将「图则及计划」登载于各受影响物业的土地登记册记录内。此外，该署亦指出，由刊宪建议进行工程至发出收地命令期间，有关部门仍有可能修改「图则及计划」，甚至搁置工程，最终因而无须收地。因此，假如在发出收地命令前将收地建议／「图则及计划」备存于有关物业的土地登记册记录内，会过早对该些物业构成「产权负担」，影响业权人的物业权益。

本署的评论

7. 从上文可见，有关部门实已遵照法例所订的程序公布事涉工程及收地计划的资料，以及把相关的「图则及计划」存放于土注处供公众查阅。从行政角度而言，地政总署在发放收地计划的资料方面并无失当之处。事实上，在投诉人购入事涉物业时，公众人士可在土注处查阅该等资料。

结论及建议

8. 基于以上所述，申诉专员认为投诉不成立。

9. 尽管如此，这宗个案反映出部分律师在处理物业买卖交易到土注处查册时，可能只集中查阅有关物业本身的土地登记册记录，而不会同时查阅涉及收地行动的「图则及计划」，以致物业准买家可能得不到该类资讯。因此，申诉专员建议地政总署联络香港律师会，请该会考虑提示其会员日后留意。地政总署已去信向香港律师会作出有关建议。



康乐及文化事务署（「LCSD」）及环境保护署（「EPD」）

个案编号：OMB 2013/5253A & B – 盂兰胜会

投诉：
康乐及文化事务署 – 对举办「盂兰胜会」的团体监管不力，以及没有实地收集科学数据以了解该活动所产生的污染对附近居民健康的影响 – 成立
环境保护署 – 同上 – 不成立

投诉内容

投诉人表示，二〇一三年八月至九月于某游乐场举行的「盂兰胜会」产生噪音及强光，燃烧冥镪时亦产生烟雾，严重影响投诉人所住的屋苑，而主办的团体并没有预先通知屋苑管理处活动详情。他指问题已持续多年，并曾向批准该项活动的康乐及文化事务署（「康文署」）投诉，但情况没有改善。投诉人认为该署没有妥善监察及规管「盂兰胜会」，以致对居民造成严重滋扰。此外，该署及环境保护署（「环保署」）没有实地收集科学数据，以了解活动所产生的各种污染对附近居民健康的影响。

康文署的评论

2. 近年在事涉游乐场举行的「盂兰胜会」，主要由两个团体申办。二〇一三年的「盂兰胜会」为时共九天，康文署于事前数月已主动联络主办团体，郑重提示他们须采取有效措施，防止活动对附近居民造成滋扰。两主办团体各自先后签署了两份承诺书，承诺遵守该署订定的条件，包括：须于事前提交有关安排噪音监测及清理灰烬的时间表；遵循康文署人员指示以确保噪音维持在合理的低水平；向附近居民发出通告列出活动详情；于「盂兰胜会」期间派员监测噪音；以及在晚上11时前终止所有活动并关掉灯光及扩音器。

3. 活动进行期间，两主办团体均有在场地张贴活动通告，康文署职员于每天晚上7时后实地量度噪音，没有发现声量超出规定，化宝炉的洒水系统运作正常，亦有人定时清理灰烬。

4. 不过，九场神功戏当中有七场未能在晚上11时前结束，超时达20分钟至逾一小时不等，扩音器及灯光亦因此没有于限时前关掉。此外，两主办团体均没有派员量度音量，也没有向康文署提交「噪音监测表」或有关发放通告的地点时间和投诉数字的报告等。

5. 康文署已就上述违规情况向两主办团体作出劝谕，并发出「违规通知书」，表明若不纠正违规情况，该署日后或不会批准他们租用场地的申请。该署亦把欠交文件及报告一事记录在案，于日后审批申请时作为参考。

环保署的回应

6. 环保署已制定指引，规管户外娱乐及祭祀活动举行时可能产生的噪音或空气污染。该署亦曾就燃烧纸扎祭品所释出的烟气成分进行研究，结果显示燃烧地点附近一带的空气质素不会受到影响。不过，燃烧纸扎祭品过程中产生的飞灰可能造成滋扰，环保署会依法定准则作出评估。

7. 过去三年，环保署均有收到关于在事涉游乐场举行的「盂兰胜会」的投诉，但经实地评估后未有发现违例情况。环保署会加强与康文署及民政事务总署等部门的沟通和合作，确保主办团体切实执行该署的指引。

8. 为进一步减少燃烧纸扎祭品造成的滋扰，环保署将要求康文署在租场条款中列明，主办团体须采取有效方法以避免空气污染，例如规定化宝炉的摆放位置、使用符合标准的空气污染控制设备等，以减少烟雾和灰烬。

本署的评论

康文署

9. 文件记录显示，两主办团体在过去三年均未能遵守承诺书列明的规定，且屡犯不改。本署认为，康文署监察不力，且没有订立适切的惩罚机制。

10. 两主办团体没有按要求于活动举行前向康文署提交印发居民通告的地点名单，以致该署无从查证他们有否发出通告或确定通告内容是否正确。其实，康文署应在「盂兰胜会」举行前派员到事涉场地附近的楼宇核实。

11. 在神功戏演出的日子，两主办团体均没有派员量度噪音，但康文署未有即时采取跟进行动，仅在三个月后发出内容空泛的「违规通知书」，根本没有实质作用。

12. 承诺书订明，租用人若违反使用场地条件，康文署可即时取消场地使用权，但这项罚则事实上难于执行。至于口头劝谕、警告及把违规事项记录在案等措施，则效果成疑，因该署从未有为此而拒绝两主办团体的租场申请。换言之，惩罚机制是形同虚设。

经全面调查后终结的个案撮要选录

环保署

13. 环保署已就空气及噪音污染管制方面制定规管指引，并已就燃烧纸扎祭品所释出的烟气成分进行研究，以了解空气污染情况。该署亦适切地跟进了有关投诉。

结论及建议

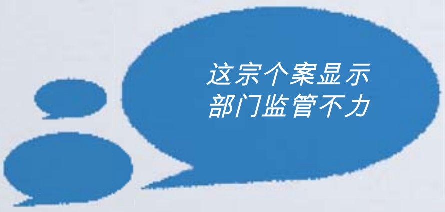
14. 综合以上所述，申诉专员认为对康文署的投诉成立，而对环保署的投诉则不成立。

15. 申诉专员建议康文署：

(1) 考虑加入新的场地使用条件，以便更有效监察主办活动的团体有否违规；

(2) 检讨惩罚机制，制订切实可行及具阻吓力的罚则；以及

(3) 提醒职员须认真及密切监察主办活动的团体遵从场地使用条件的情况。





强制性公积金计划管理局（「MPFA」）

个案编号 :OMB 2014/3137 – 供款附加费

主要投诉：无理征收逾期供款附加费 – 成立

投诉内容

投诉人是一间资讯科技公司。强制性公积金计划管理局(「积金局」)由于接到投诉人的强制性公积金(「强积金」)受托人(「受托人甲」)通知，指投诉人没有准时为雇员支付二〇一四年三月份的强积金供款，故向其征收供款附加费(「附加费」，相等于拖欠供款金额的5%)。投诉人声称在供款到期日前一两天已寄出供款支票，相信问题是受托人甲造成，故向积金局投诉受托人甲，但该局认为投诉不成立。

2. 投诉人指出，积金局未能提供受托人甲是在供款到期日后才收到供款支票的证据，故不满该局指其逾期供款并征收附加费。

本署调查所得

积金局的回应

3. 雇主有法定责任在供款到期日（一般而言是每月的第10日）或之前支付强积金供款，若邮寄供款支票，则以受托人收到支票当天作为已支付供款日期。

4. 法例虽无规定受托人有关记录收到雇主供款的方法及程序，或他们必须保存接获邮递供款的相关记录之正本，但积金局曾于二〇一四年一月向各受托人发出一份通函，指示他们「必须妥善保存有关其收到雇主供款日期的记录及相关文件」。

5. 积金局的调查发现，受托人甲有既定程序处理供款支票，并已按程序在电脑系统记录收到供款的日期，其电脑记录显示是在二〇一四年四月十一日（即供款到期日后一天）才收到投诉人的供款支票。然而，受托人甲没有在收到支票后保留盖有邮戳日期的信封。

6. 积金局亦发现，投诉人没有按照受托人甲的指示，于供款到期日至少五个工作天之前寄出供款支票（即三月份的供款支票应在四月四日或之前寄出），而是在四月八日或九日才寄出支票。

7. 经衡量相对可能性后，积金局相信受托人甲是于供款到期日后才收到投诉人的供款支票，故维持其征收附加费的决定。

本署的评论

8. 本署认为，某些与雇主供款日期有关的文件（例如盖上邮戳日期的收件信封），可以是有力的独立佐证，有助确定雇主有否延误寄出供款支票。受托人甲声称投诉人逾期供款，却没有遵从积金局的指示保存相关文件，而只能提供电脑系统记录。可是，记录显示的收取支票日期只是由受托人甲的职员输入，可能会有错。

9. 投诉人没有按受托人甲的指示及早寄出供款支票，并不表示支票是在四月十日后才送达受托人甲。但是，投诉人亦未能提供独立证据证明供款支票已及时送达。换言之，投诉人及受托人甲双方均未能就供款日期提供确实证据，但积金局在衡量相对可能性后偏向相信受托人甲并向投诉人征收附加费，显然是理据不足。本署认为，积金局对该投诉个案的决定应为「未有定论」。

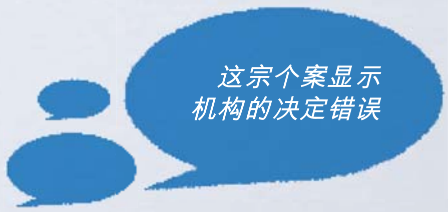
10. 基于以上所述，申诉专员认为，投诉人向本署提出的投诉成立。

建议

11. 申诉专员建议积金局：

(1) 覆检其向投诉人征收附加费的决定；

(2) 跟进受托人甲未有妥善保存收到雇主供款日期之相关文件（特别是能证明雇主逾期供款的文件）的情况。



经全面调查后终结的个案撮要选录



海事处（「MD」）

个案编号：OMB 2013/3794 – 船只检查

主要投诉：(1)在检查船只时疏忽职守 – 不成立；以及(2)优先处理前船主申请验船证明书的个案，并且在证明书中提供有欺诈成分的资料 – 不成立

投诉内容

二〇一二年四月，投诉人决定向某船公司（「甲公司」）购买一艘船，并要求该公司先提供一份由海事处签发的最新验船证明书。甲公司的代表声称与海事处职员相熟，可以「迅速」更新船只的运作牌照。随后，甲公司向投诉人提供了一份最新的验船证明书，投诉人于是付款完成交易。

2. 二〇一二年七月，投诉人安排船只检查，结果发现该船上的多种设备损坏，情况与同年二月及四月的检查记录和验船证明书所载资料有很大差别。此外，验船证明书所载的两部主引擎型号资料与生产商的正式记录不符。

3. 投诉人认为，海事处职员在检查船只时疏忽职守，未有发现上述损坏情况及引擎型号的「错误」。该处职员更不当地优待甲公司，协助他们通过船只检查，而且在最新的验船证明书上提供有欺诈成分的资料。

本署调查所得

相关工作守则

4. 海事处制订了特定的工作守则，以确保本地船只在设计、构造、维修和检查方面达到可接受的技术和安全标准。工作守则列明各类别船只及进行各种检查时须检验的项目。海事处的「定期验船记录」和「最后检查记录」列载了工作守则订明的检验项目。

5. 确定船只的引擎属船用轮机是海事处的职责。船只若要进行改装或修改，必须得到海事处处长的书面许可，而更换主引擎更须提交新／旧引擎的买卖证明及核实类型认可证明书。

预约验船／检查

6. 预约验船须于选定日期至少一个工作天前提出。海事处承诺只要一个工作天的通知，就可以安排境内的本地船只检查。该处二〇一二／一三年度履行服务承诺的指标显示，几乎所有船主在第一次预约便能安排验船。

海事处的回应

7. 海事处解释，验船时只会检验工作守则订明的项目。根据相关的「定期验船记录」和「最后检查记录」所载的发现和结果，海事处人员已妥善地检验事涉船只。

8. 至于投诉人于二〇一二年七月发现的船只损坏情况，海事处相信是由于同年六月香港受台风吹袭期间，船只无人看管及机房门未有紧闭，船上机器可能被水淹浸，以致在短期内出现损坏和生锈情况。

9. 海事处亦解释，由于验船证明书须填写有关引擎的资料，因此该处人员在验船期间会检查引擎的各项细节。根据现行程序，若引擎的名牌已遗失，但机身上刻有编号，海事处人员便不会主动查核引擎是否曾被更换，因为遗失名牌十分普遍。根据该处的记录，船上两部主引擎的编号在过去多年并无改变。

10. 船只进行定期验船和最后检查，旨在确保引擎运作性能良好。因此，海事处认为把检查范围扩大至包括查核船上引擎是否原来装置，既不切实际，亦不符合成本效益。

本署的评论

11. 相关的「定期验船记录」和「最后检查记录」显示，海事处人员曾发现若干损坏之处，可见他们确曾测试及检查有关的设备／机器。海事处强调，在二〇一二年四月测试主引擎时，发现操作正常。基于上述记录，我们认同海事处已按照工作守则及既定程序进行检查工作。

12. 从二〇一二年四月海事处作最后检查到同年七月投诉人检查船只之间，相隔了三个月时间。根据海事处的专业意见，船只的机器及主引擎若曾被水淹浸（尤其是在二〇一二年六月台风袭港期间），有可能在短时间内损坏和生锈。有鉴于此，本署认为不能确立海事处人员在检查船只时疏忽职守。

13. 根据生产商在二〇一三年二月的检查结果，由于无从识别而未能确定两个主引擎的型号。然而，海事处记录内事涉船只于生产年份所进行的验船报告则显示，主引擎型号资料与二〇一二年四月的验船证明书相同。因此，没有证据显示甲公司曾更换主引擎，或验船证明书上记录的引擎型号「错误」。海事处注意到生产商于一九九九年及二〇一三年所提供的引擎型号前后不一致，已要求该生产商澄清。

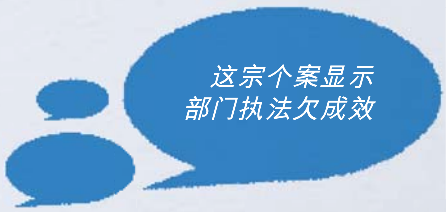
14. 事实上，所有本地船主均可向海事处「迅速地」（即一个工作天前）预约验船。因此，该处没有优待甲公司。至于提供欺诈性资料的投诉点，本署并无发现任何确凿证据显示各项检查报告内的资料不正确。

结论及建议

15. 根据上述分析，申诉专员认为对海事处的投诉不成立。

16. 然而，本署认为海事处在某些方面须作改善。虽然海事处已就更换引擎订定严谨的规定，但不会作主动查核，故未能有效执行有关规定。再者，验船证明书的格式令人以为所有项目均已经过海事处人员检查及核对，但其实证明书上某些项目的资料只是由船主／代表提供，根本未有经过或无法由海事处核实。因此，当证明书上的资料受到质疑时，便会出现争拗和纠纷（正如这宗个案有关主引擎的情况）。

17. 申诉专员建议海事处全面检讨有关改装引擎的规定是否必要及适当，如确有必要及适当，应确保有关规定能有效执行。该处亦应考虑是否需要修订验船证明书的格式，避免让人误会证明书上所有资料均已获该处人员核实。



经全面调查后终结的个案撮要选录



运输署（「TD」）及路政署（「Hy D」）

个案编号：OMB 2013/4705A & B
– 临时交通安排

投诉：
运输署及路政署 – 对香港铁路有限公司及其承建商监管不力，没有设立有效机制处理承建商擅自实施交通管制措施的问题 – 不成立

投诉内容

投诉人是专线小巴营办商。他指称，香港铁路有限公司（「港铁」）的工程承建商自展开某段铁路的建造工程（「事涉工程」）后，多次在上、下午繁忙时段擅自封闭地盘附近的行车线，以及实施临时交通改道和封路措施，方便工程车辆出入地盘起卸工程物料，造成交通挤塞并导致其专线小巴经常脱班。他曾于二○一三年九月及十月两度向运输署投诉，该署表示已在「地盘联络小组」会议上提出有关问题，并责成港铁加强监管其承建商，但投诉人其后发现承建商仍一再违规。

2. 投诉人认为运输署及路政署对港铁及其承建商监管不力，反而要求港铁监管其承建商，是忽略了他们之间存在利益关系。况且，地盘联络小组只是一个联络及通报平台，并非监管机制，不能有效遏止承建商的违规行为。投诉人指两个部门没有设立有效机制，就事涉工程的临时封路和改道措施订立明确规限，又未能处理违规问题。

本署调查所得

挖掘准许证制度

3. 路政署的「挖掘准许证」制度规管在公共道路上进行的挖掘工程。准许证申请人须在施工前提交临时交通改道措施方案，供运输署及警务处审批。「挖掘准许证」持证人须监督施工情况，确保挖掘工程符合准许证的要求。另外，路政署人员会定期巡查，如发现违规情况，会要求持证人改善及纠正；若违规情况持续，或会提出检控。

《道路交通条例》

4. 《道路交通条例》（「《条例》」）规管道路（包括私家道路）上的违法行为。任何人未经许可擅自封路、改道、占用行车线及违例泊车，均属违法，警方会依例执法。

地盘联络小组

5. 铁路工程规模庞大，路政署在工程开展前会统筹运输署、警务处及地政总署等政府部门和港铁成立地盘联络小组，协调及审批与工程有关的临时交通管理措施（例如交通改道或封路），并监察措施实行后的交通情况。小组达成共识后，路政署会核实有关措施的图则，港铁必须按照图则行事；如需作改动，须交由地盘联络小组再行审批。

6. 假如港铁不按照图则行事，地盘联络小组可责成其采取改善措施，并可考虑限制审批进一步的临时交通管理措施方案，或收紧审批条件，警方亦会对违规情况加强执法。

路政署的回应

7. 事涉工程涉及多个位于公共及私家路段上的挖掘工程。就港铁承建商在公共道路上进行的挖掘工程，路政署人员曾于二〇一三年九月至翌年三月期间进行了21次巡查，但没有发现投诉人所述的违规情况。此外，警务处于期内并无接到类似投诉。路政署相信承建商并非经常违规，而且只是为时短暂，故该署人员在多次巡查时均未有发现。

8. 根据路政署的记录，港铁在接到投诉后一直有采取跟进行动，例如：要求承建商安排工程车辆出入地盘及起卸物料前，必须预先通知专责的港铁工程人员，以确认工序符合已审批的方案；于早上繁忙时段持续拍摄地盘一带的交通情况，以加强监察；因应承建商的不当行为向其发出警告信并撤换部分前线工程管理人员；以及按照地盘联络小组的要求，加强视察临时交通改道的执行情况。

9. 路政署解释，港铁有责任监管其承建商采取恰当的施工程序及遵守相关法例。事实上，港铁并没有诱因纵容承建商违规，否则不但会破坏该公司与当区居民及区议会的关系，而且，监管当局亦会透过地盘联络小组收紧审批要求，因而影响工程进度。

运输署的回应

10. 运输署会从交通管理角度，审批港铁及其承建商提交的临时交通管理措施方案。实施方案期间，该署亦会派员巡查，以核实承建商有否遵从获批的方案。但运输署不是执法机构，遇到违规情况只可敦促港铁纠正，或转介警方及路政署跟进。

11. 对于投诉人指承建商曾擅自封路及占用行车线，承建商解释是由于地盘狭窄，货车不能驶进，故需在地盘外的行车道上起卸物料。承建商其后提交方案，申请只在有实际需要的地点及在非繁忙时间才会短暂封闭行车线以起卸物料。经地盘联络小组审批后，路政署批准了有关方案。

本署的评论

12. 所有道路工程，均受「挖掘准许证」制度及《条例》规管，而铁路兴建工程更受地盘联络小组监察。就这宗个案而言，路政署及运输署接到投诉后均有派员到现场视察，但一直未能采取执法行动，路政署已解释个中原因（上文第7段）。再者，由于某些违规情况在私家路段上发生，该署无权作出检控。另一方面，运输署并非执法机构，即使发现违规行为，亦只能转交警方或透过地盘联络小组跟进。本署认为，在这情况下，路政署及运输署透过地盘联络小组责成港铁及承建商采取改善措施，并无不当。

13. 就港铁的工程而言，本署认同路政署及运输署的见解，即地盘联络小组不仅是一个联络平台，更能发挥实质的监管作用，因为小组有权审批承建商提交的临时交通管理措施方案，其成员亦包括港铁及多个政府部门的代表。若发现有违规情况，地盘联络小组可要求港铁跟进（上文第6段），有关部门亦可采取相应的执法行动。

14. 港铁作为大型的公共运输机构，须顾及企业形象及社会责任。纵容承建商违规可能会促使政府部门收紧审批要求，或令路政署考虑取消「挖掘准许证」，因而影响铁路工程进度，故港铁实有足够理由监管承建商妥善执行地盘联络小组的安排。况且，港铁可透过行政及合约手段，更直接有效地纠正承建商的违规问题。

15. 然而，本署发现，路政署的21次巡查（上文第7段）均非在投诉人指明的时段内进行，因而效果不彰。

16. 总括而言，本署认为，路政署及运输署均有积极及适时地跟进投诉人的投诉。在本署介入后，投诉人表示事涉地点的封路和交通改道情况大致上已有改善。

结论

17. 综合以上所述，申诉专员认为，尽管投诉人所指的违规情况确曾出现，但他对运输署及路政署监管不力的投诉不成立。



运输及房屋局（「THB」）、香港房屋委员会（「HKHA」）及房屋署（「HD」）

个案编号：OMB 2014/1924A, B & C – 公屋编配

投诉：
运输及房屋局、香港房屋委员会及房屋署 – 延误向投诉人编配公屋 – 不成立

投诉内容

投诉人于二〇〇七年六月申请公屋，至二〇一四年二月向房屋署查询时，得悉其申请仍未达编配前的调查阶段。投诉人不满运输及房屋局、香港房屋委员会（「房委会」）及房屋署延误处理他们的申请，没有履行把平均轮候时间维持于三年的指标，以致他们轮候近七年仍未获编配公屋。

本署调查所得

平均轮候时间的指标

2. 平均轮候时间是指过去12个月入住公屋单位的一般申请人（包括家庭和单身长者，但不包括配额及计分制下的非长者单身申请人），自申请登记日期起计，直至获得首次编配为止所需时间的平均数。假如申请人拒绝接纳首次编配，选择继续轮候，其后的轮候时间不会纳入计算。以二〇一三年六月底及二〇一四年三月底的情况而言，公屋平均轮候时间分别为2.7年及3.0年，符合房委会的指标。

3. 然而，截至二〇一三年六月底，轮候册上共有19,200宗轮候三年或以上而未获配屋的一般申请，当中轮候「市区」单位的有13,200宗申请，而其中5,600宗属四人家庭。

投诉人的个案

4. 二〇〇七年六月，投诉人以三人家庭身份登记轮候「扩展市区」的公屋单位，并于二〇〇八年十月转为四人家庭，其后于二〇一一年七月再更改选区为「市区」。正如上文所述，公屋申请人对「市区」四人单位的需求殷切。房屋署于二〇一四年六月公布已届调查阶段的最高申请编号，与投诉人的申请编号仍有距离，故他们仍须等候。

房屋署的评论

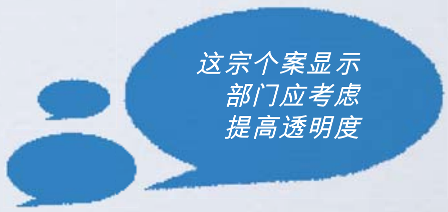
5. 房屋署表示，若投诉人拣选「扩展市区」或「新界」的公屋单位，其申请应已到达编配阶段。就此，该署职员曾致电投诉人，介绍该署的「特快公屋编配计划」及解释其公屋申请进度，惟投诉人表示不会参加该计划，亦无意更改公屋选区。

本署的评论

6. 投诉人选择「市区」四人单位，无意转区，亦不接纳「特快公屋编配计划」下的单位，加上曾更改申请资料，以致轮候时间较长。本署认为，并无证据显示房屋署延误向他们编配公屋单位。

7. 然而，现时把平均轮候时间维持于三年的指标，涵盖获优先照顾的家庭及长者申请人，其他类别的申请人的轮候时间与指标可能有较大差距。与投诉人情况类似的申请人若不清楚指标的计算方法，在轮候三年后仍未获得编配，便难免会感到失望。

8. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉不成立，但房屋署应考虑提高有关如何计算公屋轮候时间指标的透明度，让申请人较有预算。



经全面调查后终结的个案撮要选录



水务署（「WSD」）及地政总署（「Lands D」）

个案编号：OMB 2013/2296A & B – 水务设施

投诉：
水务署 – 拒绝接收及维修某私人屋苑中五条政府街道范围内的水务设施，并把责任推卸给投诉人 – 成立
地政总署 – 同上 – 部分成立

投诉内容

某私人屋苑的业主立案法团（「投诉人」）向本署投诉，指水务署及地政总署一直拒绝接收屋苑中五条政府街道（「事涉街道」）范围内的水务设施（包括地下水管和消防龙头），并把维修及保养责任推卸给他们，事件前后拖延了达16年。

背景资料

2. 事涉屋苑分三期发展，曾先后于一九八六、一九九二及一九九七年获地政总署发出「满意纸」。换言之，各相关政府部门均确认业权人已履行各部门在地契条款中订定的要求和责任，而事涉街道亦已由政府接管。事实上，事涉街道上各类设施（如路牌、街灯及污水渠等）已由相关部门负责管理、保养及维修。水务署于一九九七年九月与分区地政处（「地政处」）商讨有关接收事涉街道范围内的水务设施的安排。

水务署的回应

3. 水务署提供的资料显示，该署是基于下列原因拒绝接收事涉水务设施：

(1) 投诉人于一九九七年十月提交的图则难以阅读，水务署在随后七年间多次透过地政处要求投诉人提交一份清楚显示水管路线及配件位置的竣工图则，并声明在接到图则前不会接收事涉水务设施；

(2) 事涉水管并非水务署要求发展商为政府敷设，故不可视作公共供水设施及假设该署会接收；以及

(3) 事涉屋苑的批地条款内没有提及政府需要接收水管，故水务署在回应有关该屋苑的「入伙纸」申请的咨询时，没有表示发展项目不符合要求，亦没有要求发展商提交水务设施竣工图则。

4. 水务署称，要求投诉人提交竣工图则，既符合政府「土木工程项目管理手册」所订的指引及行业常规，亦是承建工程的一方在完成工程后交付维修责任予另一方时的正常安排。该署曾建议投诉人聘请持牌水喉匠找出地下水管的确实位置。在该署接收水务设施前，投诉人仍对设施负有管理、保养及维修的责任。

地政总署的回应

5. 地政总署表示，该署就事涉屋苑每一期发出「满意纸」前，水务署均已确认发展项目符合要求。此外，根据地契条款，自签发「满意纸」当天起，事涉街道即由相关政府部门接管及负责维修，地政处代投诉人转交图则予水务署时亦已向该署指出这一点，故水务署须接收相关水务设施。

6. 鉴于水务署因图则问题而拒绝接收水务设施，故地政处曾多次致函投诉人，转达水务署的要求（提交清晰的竣工图则）及重申该署的立场。另一方面，保养及维修水务设施不属地政总署的工作范畴，地政总署只能要求投诉人向水务署提交所需图则，以便水务署考虑接收水务设施。

本署的意见及结论

水务署

7. 假如水务署认为事涉水管不可视作公共供水设施并假设该署会接收，则应及早表明不会接收，而非只是要求投诉人提交竣工图则。况且，在地政总署发出「满意纸」前，水务署已确认发展项目符合地契条款要求，故水务署理应接收有关水管。

8. 水务署抱着事不关己的态度，一再错过向发展商索取竣工图则的机会。当知悉要接收水务设施时，却向并不持有图则的小业主索取，甚至要求他们自行聘请专业人士进行勘察，徒添小业主的负担。

9. 水务署没有找出问题症结，处理程序亦欠妥善，事件拖延16年仍未获该署高层关注，投诉人的不满确有理据。因此，申诉专员认为对水务署的投诉成立。

地政总署

10. 地政总署虽曾向水务署指出，签发「满意纸」等同于事涉街道已由政府接管，惟未能坚持这立场，亦没有与该署商讨以求解决分歧，反而把问题推卸给投诉人，并且重申水务署的错误观点，实属不当。

11. 鉴于以上所述，申诉专员认为对地政总署的投诉部分成立。

建议

12. 申诉专员建议：

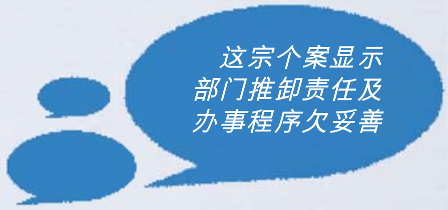
水务署

(1) 立即全面接收事涉水务设施，并考虑向发展商索取竣工图则，如有需要，应安排专业人员勘察以制定竣工图则；

(2) 就涉及接收发展商兴建的水务及消防设施事宜订定指引，包括清楚订明从接到有关签发「满意纸」前的咨询，直到正式接收设施期间应采取的行动和措施，以及在甚么情况下须把个案提交更高级人员处理；以及

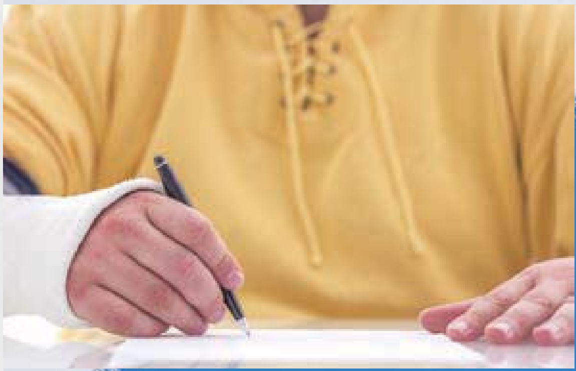
地政总署

(3) 检讨签发「满意纸」的咨询安排，并与水务署及其他相关部门商讨，以清楚确立各方的权责。如有需要，应发出指引以避免同类事件再次发生。



经查讯后终结的个案撮要选录

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



劳工处（「LD」）

个案编号：OMB 2013/4522 – 职业伤亡个案

投诉：职员互相推卸责任，拒绝跟进一宗职业伤亡个案

投诉内容

投诉人的父亲在A公司任职电器技工，二○一三年三月于工作时死亡（「死亡事故」）。四月中旬，投诉人向劳工处雇员补偿科（「补偿科」）呈报「死亡事故」。同年九月，投诉人向补偿科查询调查进度。该科的职员甲复称，该宗个案并非由他负责调查；投诉人可联络同属劳工处的职业安全行动科（「行动科」）查询。行动科的职员乙却指称，该科并无收到「死亡事故」的资料，故未能展开调查。职员乙并建议投诉人要求职员甲就「死亡事故」开立档案。

2. 投诉人指摘该两名职员就跟进「死亡事故」互相推卸责任。

劳工处的回应

3. 劳工处解释，雇主须以指定表格向该处呈报职业伤亡意外。该处的安全管理及资讯科（「资讯科」）在得悉伤亡意外事故后，会把个案转介行动科跟进。根据当时的通报机制，若有致命或严重工业意外发生，香港警务处及消防处亦会即时通报行动科。因此，在一般情况下，补偿科在处理死伤者家属的补偿申索时，行动科应已知悉有关意外事故，并就事故展开调查。

4. 就行动科为何没有及早调查「死亡事故」，劳工处澄清，职员甲根据投诉人于二○一三年四月所提供的资料开立档案，旨在协助家属申请雇员补偿。然而，A公司没有向该处呈报「死亡事故」，且否认曾聘用投诉人的父亲。此外，行动科一直没有收到有关「死亡事故」的通报，而补偿科对于行动科没有收到通知亦不知情。事实上，警务处及至二○一三年十月中旬才就「死亡事故」向行动科发出通报便笺。资讯科虽从内部电脑系统中得知该宗意外，但由于并未有收到A公司呈报事故，故没有把个案转介行动科进行调查。

5. 二○一三年九月，当投诉人向行动科查询调查个案的进度时，该科才从职员甲方面得悉「死亡事故」。行动科随后把个案转介事发地点所属的分区办事处跟进。

6. 劳工处承认，上述通报机制及该处的内部转介机制均有可改善之处。该处会考虑以下改善措施：

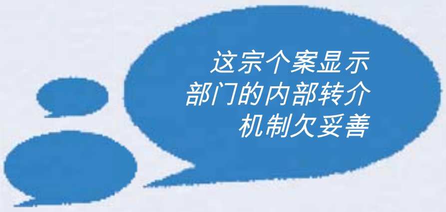
(1) 与警务处商讨如何改善通报机制，并尽快落实改善措施；

(2) 加强资讯科与行动科的联系，定期查阅补偿科电脑系统内的资料，把没有任何雇主呈报的职业伤亡事故转介行动科跟进；以及

(3) 提示行动科职员在接到涉及职业伤亡事故的任何查询时，须即时把个案转介至该科的当区办事处，以及妥善保存转介记录。

本署的评论

7. 补偿科早在二〇一三年四月中旬已得悉「死亡事故」，却没有把个案转介行动科，以致后者未能及早展开调查。因此，本署敦促劳工处尽快落实上述的改善措施，以免再出现类似的延误。



所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率

机构 (个案编号)	行政改善措施
香港海关 (2014/2198(I))	就进行招聘考试时查核应征者身份的工作制定指引，如应征者提出要求，亦可以向他们提供。
惩教署 (2012/3179)	制定指引，以处理在囚人士向探访的亲友传递文件的要求。
惩教署 (2013/2776)	就在囚人士提出接触其他执法机构的要求，于内部指引中订明处理时限。
惩教署 (2014/1400) (2014/1472)	改善向在囚人士派发重要表格／资料的程序，要求他们签署收条。
惩教署 (2014/1426)	改善还押候审程序，要求在囚人士就需要到法庭应讯或向警方报到签署声明书。
食物环境卫生署 (「食环署」) (2013/1890)	修订指引，订明因调查冷气机滴水投诉进入单位而只有一名小孩或长者在场时，应如何处理及收集个人资料。
消防处 (2013/3336)	制定内部指引，订明不得以需时完成标准程序作为延迟前往医院的借口。
医院管理局 (「医管局」) (2012/3850)	就执行「不作心肺复苏术」指示制定更清晰指引，以确保在通知病人家属后作妥善记录。
医管局 (2013/0778)	统一各医院就预约妇产科服务须提供地址证明的规定。
房屋署 (2013/3259)	制定指引，清楚订明保留公共屋邨闭路电视录像的原则及程序。
香港房屋协会 (「房协」) (2014/1828)	修订有关调迁的内部指引，更详细解释调迁的可接纳理由及行使酌情权的情况。
康乐及文化事务署 (「康文署」) (2013/3018)	向前线职员发出新指引，以确保妥善监察已出租设施的使用情况。
康文署 (2013/3627)	修订相关指引，就处理读者要求使用公共图书馆内电脑设备的要求向前线职员发出清晰指示。
康文署 (2014/2139)	就有关场地湿滑而须关闭足球场的决定订立更清晰的内部指引。

(2) 改进跨部门的协调安排

机构 （个案编号）	行政改善措施
食环署、屋宇署 (2013/5194A & B)	提示所属职员，于参与处理「渗水投诉调查联合办事处」的投诉个案时须改善部门之间的沟通。
运输署 (2013/5280A)	修改电脑系统，以便职员在法庭暂缓执行停牌令时能掌握相关资料。

(3) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
1823 (2013/2596)	订立程序，向逾期处理个案的参与服务部门发出催办便笺，敦促他们直接向投诉人或透过1823说明延迟回复的原因，以及预计完成处理个案的日期。
香港海关 (2014/0069)	提示职员在与市民通讯时须使用办公电邮帐户。
惩教署 (2011/2857)	• 成立工作小组，研究在控制室装设电话录音系统的可行性。 • 提升监察系统，令声音及视像记录得以保存更久。
食物及卫生局 (2014/2561(I))	向职员提供更具体的标准答复，以便他们解答有关携带婴儿食用配方粉过境的查询。
消防处 (2013/0471A)	• 修订有关违例建筑工程火警危险的投诉的处理程序，以便投诉可更快转介屋宇署。 • 修订其解释服务承诺的词汇，以免市民误会有关火警危险的投诉的迫切性。
医管局 (2013/4349)	修订有关处理报价及招标工作投诉的程序，以确保所有投诉于报价／招标期间或结束后均获得妥善处理和答复。
康文署 (2013/1099)	修订指引，以确保更妥善记录及跟进在公众泳池发生的投诉及受伤事件。
强制性公积金计划管理局 (2014/1599)	修订相关指引，指示前线职员须把调查结果通知投诉人。

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(4) 改善客户服务的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
屋宇署 (2013/3317B)	引进调查渗水源头的新探测方法。
平等机会委员会 (2012/5806A)	加强宣传，向市民解释不同的个案处理方式、投诉人的权利与义务，以及必须提供身份证明和残疾证明的要求。
医管局 (2012/5806B)	让某医院的防烟门保持开放(但连接中央消防系统，于火警发生时会关闭)，以方便轮椅使用者。
医管局 (2013/0778)	修订相关指引，订明若孕妇在预约妇产科服务时未能提供地址证明，可于其后补交。
房屋署 (2013/4067)	提升公共屋邨的租务管理电脑系统，加入弹出式提示功能，提醒职员查核所输入的资料是否准确。
入境事务处 (2014/0179)	就有关香港居民的受供养家属的来港居留申请，订定处理时限。
税务局 (2013/4151)	制定新的内部指引，以便更有效地处理紧急税务个案。
司法机构政务长 (2013/4726A)	制定程序，以确保职员向上诉人说明所有须纳入上诉文件册的文件均会免费提供，并且向上诉人指出其索取的文件会否纳入上诉文件册内，以及应如何办理手续以取得有关文件。
社会福利署(「社署」) (2013/2545)	修订相关指引，订明该署若决定终止委任「综合社会保障援助计划」的代理人，前线职员须尽快以书面通知有关人士。
运输署 (2013/1699)	增加某巴士路线在繁忙时间的行车班次，以便更好地应付需求。
运输署 (2013/5280A)	修订程序，以确保所有正等候上诉的检控个案均获妥善跟进。

(5) 加强规管及管制的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
屋宇署 (2013/2959A)	提示职员在视察被投诉的违例建筑工程时，须一并视察邻近有否其他须予取缔的构筑物，并采取适当行动。
卫生署 (2010/4919)	修订《药剂业及毒药条例》，以加强对临床试验的监管及管制。
环境保护署 (2014/1685A)	收紧批准夜间进行工程的准则，以及更审慎地处理噪音滋扰投诉。
消防处 (2013/3336)	加强监控措施，以调查救护车涉嫌在事发现场逗留过久的个案。
房屋署 (2014/0029C)	订定适当程序，尽管有关僭建物不属优先取缔项目，仍会向业主发出劝谕信。
房屋署 (2014/0631)	向被投诉的物业管理公司作出劝谕，提示其发出警告信时应注意用词恰当。
房协 (2009/2659)	采取可持续的有效措施，取缔某屋邨内的违规装置物。
地政总署 (2014/0298)	向某工业大厦内经营宠物善终服务的四个商户采取执行契约条款行动，并纠正违规情况。
康文署 (2013/0496)	对预订康乐设施后没有取场的优先预订团体施加更严厉的罚则。
康文署 (2013/1099)	发出有关在公众泳池安装背泳指示旗的新指引，以保障泳客安全。
社署 (DI/335)	修订向安老院舍发出的常设指示，增加受资助物品的资料，以及向院友收费的原则。

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(6) 订立更清晰合理的规则及收费

机构（个案编号）	行政改善措施
房屋署 (2013/3845)	制定更清晰的内部指引，列明如何处理删除家庭成员户籍的要求，特别是须给予受影响家庭成员提出反对的机会。
房屋署 (2014/2419)	在向租户发出的通知内以更清晰的字词列出付款期限。
邮政署 (2014/1676)	修订该署私用信箱的租用条款，以确保符合《邮政署规例》。

(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料

机构（个案编号）	行政改善措施
医管局 (2013/0778)	统一各医院就预约妇产科服务须提供地址证明的规定，并在医管局及各医院的网页发布有关资料。
康文署 (2012/0200)	在该署网页上发布新指引，订明有关租用游乐场作非指明用途的收费新安排。
运输署 (2014/0629)	以更清晰的字句说明处理申请自订车辆登记号码的预计所需时间，避免产生误会。
水务署 (2013/2603)	在批准供水申请的函件中，以更清晰的字句说明有关程序及申请人的责任。
水务署 (2013/3943)	修订相关指引，要求抄表员在发现水表遗失时，须即时向有关的登记用户发出通知书。
水务署 (2014/1685B)	改善咨询程序，包括以统一格式拟备派发给受影响居民的咨询文件、提供更多关于拟进行的水务工程的资料，以及向居民说明可能产生的噪音滋扰。

(8) 员工培训

机构（个案编号）	行政改善措施
医管局 (2013/1392)	提供职员培训，以确保他们能够妥善处理市民在查询及投诉中提出的主要事项。
医管局 (2013/4316)	加强职员培训，说明如何处理有关《个人资料（私隐）条例》的查询及投诉。

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

– 附件 11 –

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



教育局（「EDB」）

个案编号：OMB 2013/5278(I) – 投诉调查工作

投诉：(1) 没有妥善调查一宗关于无牌补习社的投诉 – 投诉不成立，但机构另有缺失；以及 (2) 无理拒绝披露巡查日期 – 成立

投诉内容

投诉人曾向教育局投诉某工厂大厦一个单位内有一间无牌补习社。教育局经调查后回复投诉人，该局并无发现事涉单位内有提供任何教育课程。投诉人要求教育局提供巡查事涉单位的日期，但该局职员表示不能披露。

教育局的回应

2. 教育局根据投诉人最初提供的资料，派员到事涉单位巡查，并无发现单位内有学生或教育课程的活动在进行中。其后，该局根据投诉人所提供的新资料再派员巡查，发现事涉单位内约有50名儿童正在练习珠算。由于该类活动并不属于《教育条例》所指的教育课程，故不受该条例规管，因此，事涉单位内有无牌补习社的说法不成立。

3. 至于巡查日期，教育局解释，由于该局当时仍须继续进行调查，假如向市民透露该等详情，便无可避免地会把调查程序及安排同时公开，影响执法成效。故此，该局引用《公开资料守则》(「《守则》」）第2部第2.6(e)段，即「资料如披露会令防止、调查和侦查罪案及罪行，以及逮捕或检控罪犯的工作……受到伤害或损害」，拒绝向投诉人披露有关资料。

本署的评论

4. 从上文可见，教育局实有跟进投诉人关于无牌补习社的投诉。然而，该局只向投诉人交代在巡查期间并无发现事涉单位提供教育课程，却未有进一步解释珠算练习不受《教育条例》规管，难免令投诉人产生疑问。因此，申诉专员认为投诉点(1)不成立，但该局另有缺失。

5. 教育局以披露巡查日期会影响日后的调查工作为由，而拒绝向投诉人提供该项资料，本署认为这未免是过虑，因为披露有关资料并不致于损害该局的巡查或调查工作。该局实在错误引用了《守则》第2部第2.6(e)段的条文。因此，申诉专员认为投诉点(2)成立。

结论及建议

6. 总括而言，这宗投诉部分成立。

7. 申诉专员建议教育局：

(1) 尽快向投诉人提供所索取的资料；

(2) 日后回复类似投诉／举报时，应说明事涉活动是否不受《教育条例》规管，以释除投诉人／举报人的疑虑及避免误会。

这宗个案显示部门错误引用《守则》条文

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录



食物及卫生局（「FHB」）

个案编号：OMB 2013/2561(I) – 受规管奶粉名单

投诉：(1) 未有回复投诉人的查询电邮 – 成立；以及 (2) 未有公开受规管奶粉名单，让市民知悉哪些产品在限制出口之列 – 成立

投诉内容

投诉人是访港旅客，二〇一三年四月来港期间购买某牌子的全脂奶粉带返内地，但在过关时被香港海关（「海关」）扣查。海关向她指出，有关奶粉在食物及卫生局（「食卫局」）为海关提供的一份受规管奶粉名单内，因此属限带奶粉类别。然而，该名单只是在她被拘捕的情况下才有机会翻阅。

2. 投诉人随即发电邮向食卫局查询该奶粉是否在限带之列，但未获回复。此外，投诉人亦不满食卫局不愿意公开受规管奶粉名单，令公众无所适从。

背景

3. 《2013年进出口（一般）（修订）规例》（「该规例」）生效后，任何人除非获工业贸易署署长发出出口许可证，否则禁止从香港输出供36个月以下婴幼儿食用的配方粉（俗称「奶粉」）。

食卫局的回应

回复投诉人

4. 食卫局于二〇一三年九月才回复投诉人于四月发给该局的查询电邮。因应此事件，该局已改善电邮户口的运作，并会妥善记录回复查询及处理投诉的进度。

有关名单是否适宜公开

5. 食卫局表示有关名单是作为执法之用，公开名单可能会损害执法成效，或影响日后的检控决定，因此不适宜公开。况且，水货客在出口受规管的配方粉时，或会利用有关产品不在配方粉名单上作为辩解，执法人员在执法时或会因此受到质疑，从而令水货客有机可乘。

6. 因应本署的查询，食卫局解释，有关名单仅供海关人员执法时参考，执法人员不会单靠名单来决定出口的奶类产品是否属于受规管范围。如有需要，执法人员亦可致电食卫局的热线。食卫局人员会协助联络供应商及食物安全中心，就产品的详情索取辅助性的事实资料，以进一步评估该产品是否属于受规管范围。食卫局若公开名单，会令市民误以为有关名单是用以决定产品是否受规管的唯一考虑。

7. 根据政府的《公开资料守则》（「《守则》」）第2.13(a)段，即「如披露与不完整或未完成的分析、研究或统计有关的资料，可能会令人产生误解，或剥夺有关部门或任何其他人士发布资料的优先权或商业利益」，食卫局因此认为有关名单不宜公开。

8. 此外，配方粉市场瞬息万变，供应商在更新产品包装时修改产品说明和使用指示，会影响到新产品是否如旧产品般受该规例规管。食卫局每月均会邀请奶粉供应商就其进口的新产品提供资料，以便更新配方粉名单。但供应商最终是否提供相关资料，纯属自愿。因此，配方粉名单即使不时更新，也未必能真正反映市场上产品的最新情况。不难想像，食卫局若公开名单，便大有可能需要每月甚至每星期因应新产品上市而频频修订名单，这将令公众感到十分混淆。而即使如此，基于奶粉供应商自愿呈报的原则，该局仍无法保证名单是正确全面的。因此，食卫局认为公开配方粉名单的做法并不可取。

9. 为了令市民更明白该规例的政策原意及规管范围，政府已编印了一份小册子，派发给不同人士。该小册子已清楚列出执法人员在判别产品是否受出口限制时的考虑准则，包括产品性质及适合食用年龄的解说及例子，足以让公众人士清楚知悉有关的规管范围。

本署的评论

回复投诉人

10. 食卫局于近五个月后才回复投诉人，其间亦没有发出任何确认或中期回复，确有延误。

有关名单是否适宜公开

11. 食卫局先后以不同理由解释不宜公开名单的原因，惟本署对其中的理据均不能认同。本署认为，公开名单有助市民了解哪些奶粉不能带出境，避免误堕法网和受不良商人的误导。本署看不到公开有关名单会削弱执法的权力和效力的理据。

12. 本署认为，只要在发布名单时加上清晰注释(包括名单会不时更新、不在名单的奶粉亦可能受规管等)，便可防止市民误会或以此作为免责抗辩。事实上，《守则》「诠释和应用指引」第2.13.2段亦指出：「《守则》第2.13(a)段的条文认同，如与不完整或未完成的分析、研究或统计有关的资料会造成误解，部门可不予披露，不过，如附上注释解释资料的不足之处，部门或可决定发放这类资料。」虽然不在名单上的产品并不代表不受规管，但至少市民可以知悉哪种产品应是在受规管之列而避免违规携带，从而减少不必要的争拗。

13. 食卫局指名单仅供执法机构作内部参考之用，但该局同时指出，当局印制的小册子已提供了清晰的资讯。本署认为，上述的说法自相矛盾。假如执法准则如此清晰，执法人员根本无须另备名单作参考。然而，食卫局却认为一般市民无须名单亦能对执法准则有清晰理解，难道执法人员比公众人士更不理解法例的要求，反而需要名单协助执法？

14. 本署认为，执法当局的责任，应包括就有关法例的执法范围提供清晰的资讯及指引，避免市民误堕法网。至于受检控人士以哪些原因作为抗辩理由，以及该些理由是否获法庭接纳，均非执法当局所能控制。

15. 尽管公开名单未必能够解决所有问题，但至少可协助澄清部分法例涵盖的范围，亦提供了作出更新的渠道，无须待进入司法程序才把错误纠正。这一点尤其重要，因为市民一经定罪，最高可判监禁两年。故此，在权衡轻重下，公开名单的理据远超过其可能带来的不便及问题。

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

结论及建议

16. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

17. 申诉专员建议食卫局：

(1) 应按《守则》的要求，公开受规管奶粉名单，供市民参考。如食卫局认为有关名单中「与不完整或未完成的分析、研究或统计有关的资料会造成误解」，可按「诠释和应用指引」第2.13.2段的要求，加上注释解释资料的不足之处；以及

(2) 应在回复市民的查询时提供更确切的答案，以免市民混淆。

这宗个案显示部门未有发放足够资讯



香港房屋协会（「HKHS」）

个案编号：OMB 2014/1836(R) – 拒绝提供文件

投诉：无理拒绝提供有关申请转换户主政策的文件 – 成立

投诉内容

二〇一四年四月，香港房屋协会（「房协」）通知投诉人，他不合资格继续租住其父亲去世前居住的资助房屋单位，不能申请成为单位的新户主。投诉人对此表示不满，要求房协提供相关政策的文件。然而，房协以该份文件「供内部使用」为由，拒绝向他提供。

《公开资料守则》

2. 本署若接获市民有关公营机构拒绝提供资料的投诉，而该机构并没有采纳政府颁布的《公开资料守则》（「政府的《守则》」），本署会审研该机构是否已制订合理及适当的指引，以处理市民索取资料的要求，以及在处理有关要求时有否遵从指引。在审研有关指引是否合理及适当时，本署会参考政府的《守则》及其「诠释和应用指引」。

房协的回应

3. 房协有一份标题为「申请转换户主」的文件，当中载有申请成为公屋单位新户主的租户资格、如何办理手续等详情。房协认为该文件属内部工作手册的一部分，不宜向市民披露。

本署的评论

4. 根据政制及内地事务局的资料，有22个公营机构已自愿采纳政府的《守则》或类似指引，而房协是其中之一。然而，在本署调查这宗投诉前，房协只有一份于二〇〇五年发出的关于披露资料的简单指引，当中订明房协致力维持高透明度的政策目标，以及有权批准发放「机密或限阅资料」人员的职级。在本署进行调查期间，房协表示正在制订本身的《公开资料守则》(「房协的《守则》」)。

5. 房协在拒绝投诉人索取资料的要求时所引述的理由是文件「供内部使用」，这可理解为上述指引所提及的「机密或限阅资料」。然而，该指引并无订明哪些类别的资料会被归类为机密或限阅，也没有阐述批准或拒绝发放该类资料的理据。因此，本署认为，该指引实不足以确保房协维持高透明度。

6. 相比之下，政府的《守则》订明「资料如披露会令部门妥善而有效率的运作受到伤害或损害」，则部门可拒绝提供，并以此解释有关资料在性质上为何不宜披露。

7. 本署审阅了该份标题为「申请转换户主」的文件，但并未发现当中有任何资料在披露后会令房协的运作程序和效率受到伤害或损害。事实上，在接到这宗投诉后，房协已于二〇一四年六月编制了一份内容相若的「申请转换户主资格及须知」，并表示日后在答复有关查询时会提供给市民作参考。

8. 本署促请房协采纳政府的《守则》的指引内提议的做法，以充分回应投诉人索取资料的要求。基本上，最佳方法是提供载有所索取资料的原来记录的副本。倘若原来记录载有不应披露的资料，则应在给予申请人的副本中涂掉有关资料。倘若涂掉的部分相当庞大，以致原有文件变得并无意义或有误导成分，则应考虑提供一份清楚易明的记录撮要。

9. 此外，本署在二〇一四年九月获房协提供其《守则》的初版后，发现当中订明房协可拒绝披露「为内部会议编制的内部文件及会议记录」，以及「与房协的管理运作及其业务相关并供内部使用的资料，例如守则、指引及手册」。本署认为，房协仍然没有解释该等资料在性质上为何不宜披露，因此有关规定并无理据支持，亦未能完全符合政府的《守则》。

结论及建议

10. 总括而言，房协在拒绝投诉人的索取资料要求时并无充分理由，亦没有考虑以其他方法向他提供有关资料。因此，申诉专员认为投诉成立。

11. 申诉专员建议房协：

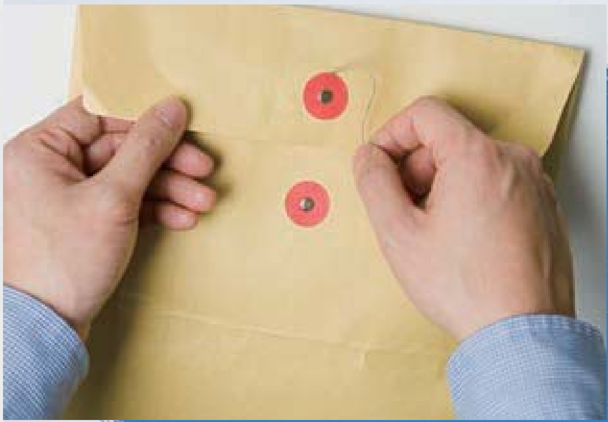
(1) 重新考虑投诉人索取该份政策性文件的要求；

(2) 检讨及修订房协的《守则》，以确保其符合政府的《守则》；以及

(3) 为职员提供适当培训，确保他们遵从经修订的房协的《守则》，妥善处理市民索取资料的要求。

这宗个案显示机构的指引不足及无理拒绝提供资料

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录



破产管理署(「ORO」)

个案编号：OMB 2013/4046(I) – 拒绝提供资料

投诉：不当地拒绝提供一份函件的副本 – 成立

投诉内容

投诉人向破产管理署(「破管署」)索取该署曾就他与妻子过去拥有的物业向某银行发出的一份函件的完整副本。然而，破管署以该函件属内部文件为由，拒绝向他提供。他不满破管署的答复，遂向本署投诉。

处理索取资料的要求

2. 破管署在接到投诉人索取函件副本的电邮后，曾派员致电投诉人，以澄清他所需要的资料。职员其后以电邮回复他，内文转载有关函件的全部内容，并指该函件属内部文件，故未能向他提供副本。

破管署的回应

3. 破管署解释，其职员与投诉人通电话后，以为他同意该署只须转录有关函件的内容，而他不一定需要该函件的副本。直至本署介入后，该署才知悉投诉人的不满，遂向他提供了该函件的副本。

4. 事后检讨，破管署承认最初拒绝提供资料的做法是过于保守。该署已提示职员必须严格遵从《公开资料守则》(「《守则》」)。

本署的评论

5. 《守则》规定，政府部门除非基于《守则》第2部订明可拒绝披露资料的特定理由，否则应向市民发放资料。破管署所提出的理由，即有关资料属内部文件，并非《守则》中订明可拒绝披露的理由之一。

6. 投诉人已在电邮中清楚说明他欲索取的资料。本署认为，破管署在处理他的要求时没有仔细考虑《守则》的规定，而该署拒绝提供资料的理由并不充分。

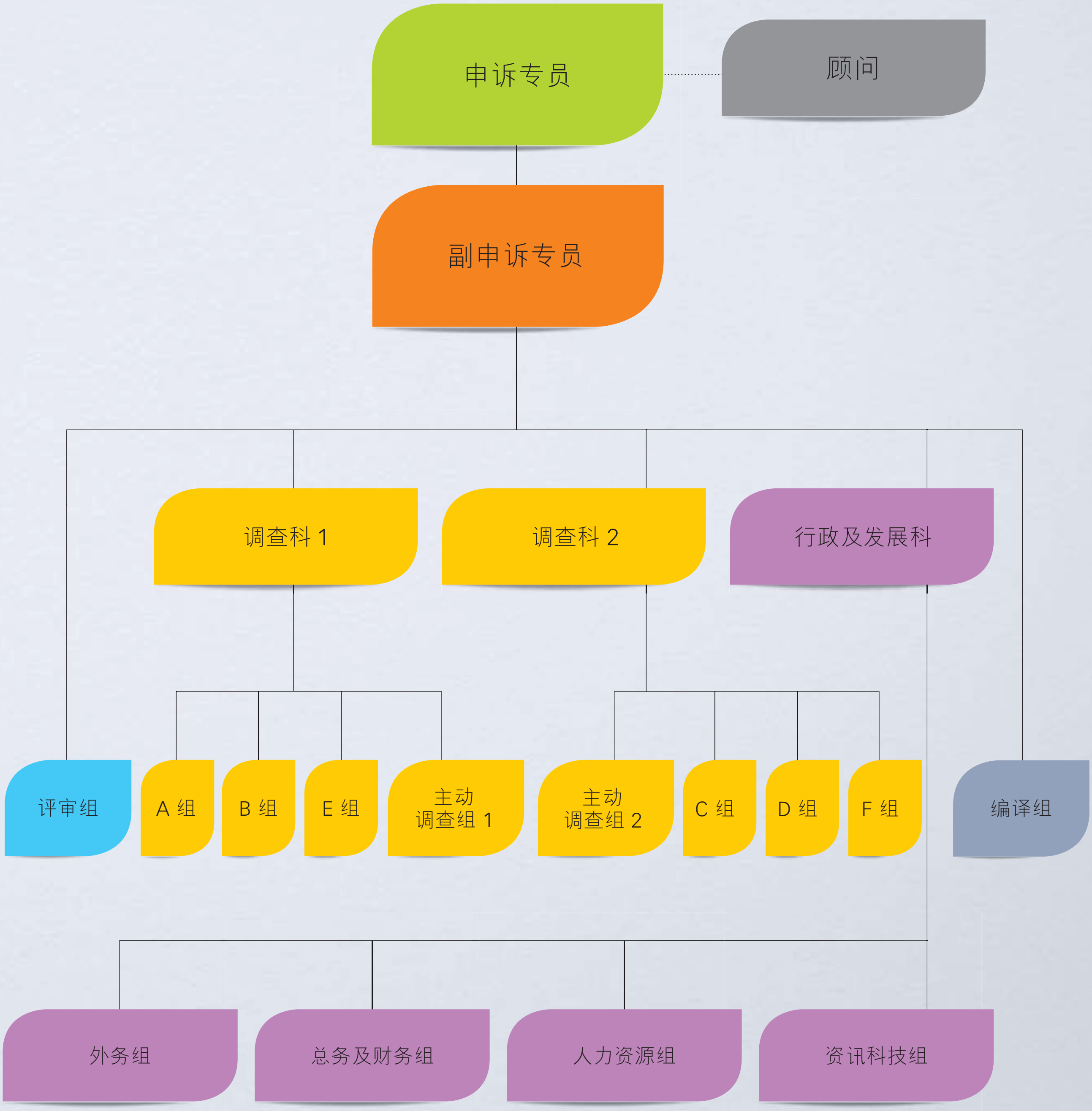
结论

7. 综合以上所述，申诉专员认为投诉成立。

8. 破管署其后已因应投诉人的要求提供副本，并提示职员必须严格遵从《守则》。本署认为，破管署已采取了适当的补救措施。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料

申诉专员公署组织图


申诉专员
顾问
副申诉专员
调查科 1
调查科 2
行政及发展科
评审组
A 组
B 组
E 组
主动调查组 1
主动调查组 2
C 组
D 组
F 组
编译组
外务组
总务及财务组
人力资源组
资讯科技组

顾问名单

会计

蔡永忠先生，JP

工程及测量

梁广灏先生，SBS, OBE, JP
陈旭明先生
陈嘉正博士，BBS, JP
熊永达博士，MH

法律

王沛诗女士，JP
王贵国教授
周家明先生，SC *（已于2014年6月30日离任）*
陈文敏教授，SC
戴耀廷博士，MH
Anne Scully-Hill 教授

医务及护理

曾繁光医生
邓惠琼教授，SBS, JP
卢宠茂教授，JP
钱惠堂教授

社会工作及更生事务

方敏生女士，BBS, JP
吴宏增先生
马丽庄教授，JP
陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序

申诉专员公署的访客

日期	访客
2014年4月25日	内地企业家领导培训（香港 — 台湾）考察团（由香港中文大学安排）
2014年5月16日	青海省公共财政培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年6月4日	贵州省人力资源管理专题赴港培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年6月5日	中国高级法官研修班（由香港城市大学安排）
2014年6月10日	2013-14年度律政司培训计划（由律政司安排）
2014年6月18日	印尼国家公共行政学院代表团
2014年6月19日	新疆维吾尔自治区公务员廉政建设培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年6月24日	青海省社会管理培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年7月3日	贵州省廉政建设与纪检监察赴港培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年7月7日	北京大学普通法奖学金得主（由香港大律师公会安排）
2014年8月6日	佛山市禅城区政府与社会互动专题研修班（由香港中文大学香港亚太研究所安排）
2014年8月8日	广西如何服务「升级版」中国 — 东盟自贸区建设的政策研究培训班（由香港公共行政学院安排）
2014年8月14日	湖北省公务员交流考察团（由职业训练局安排）
2014年8月18日	贵州省廉政建设与纪检监察赴港培训班（由香港金融管理学院安排）
2014年9月15日	欧洲联盟对外事务部中国、香港、澳门、台湾及蒙古分部主管Ellis Mathews先生（由政府新闻处安排）
2014年9月18日	深圳市监察局代表团（由职业训练局安排）
2014年10月16日	上海市司法局局长郑善和先生（由政府新闻处安排）
2014年10月24日	天津市监察局代表团（由津联集团有限公司安排）
2014年11月4日	内地公务员交流课程（由香港公共行政学院安排）
2014年11月7日	美国消费品安全委员会专员（由美国消费品安全委员会安排）
2014年11月12日	深圳市审计局代表团（由职业训练局安排）
2014年11月17日	第十二届贪污研究深造证书课程（由香港大学专业进修学院安排）
2014年11月20日	贵州省行政学院代表团（由香港金融管理学院安排）
2014年11月21日	贵州省地方税务局代表团（由香港金融管理学院安排）

申诉专员公署的访客

– 附件 14 –

日期	访客
2014年11月25日	贵州省法制系统公务员考察团(由香港金融管理学院安排)
2014年11月25日	国务院法制办公室副主任甘藏春先生(由政府新闻处安排)
2014年11月27日	青海省第四十九期中青年领导干部培训班(由恒毅投资有限公司安排)
2014年12月3日	深圳市编制办代表团(由职业训练局安排)
2015年1月9日	内地司法厅/局代表团(由律政司安排)
2015年1月13日	内地大学法律系研究生(由法律教育学会安排)
2015年2月4日	韩国国民大学学生(由香港城市大学安排)
2015年3月23日	国家信访局副局长张恩玺先生(由政府新闻处安排)
2015年3月25日	内地法律学生(由法律教育基金有限公司安排)



上海市司法局局长到访本署



国家信访局副局长到访本署

香港申诉专员
2015年年报



财务报表

截至二〇一五年三月三十一日止年度


Region 01
Region 02
Region 03
Region 04
Region 05

独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》于香港成立）

本核数师（以下称「我们」）已审计列载于第3至22页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一五年三月三十一日的资产负债表、截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表，以及主要会计政策概要及其他附注解释资料。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》编制财务报表，以令财务报表作出真实而公平的反映及落实其认为编制财务报表所必要的内部控制，以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审计对该等财务报表提出意见。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不会就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。该等准则要求我们遵守道德规范，并规划及执行审计，以合理确定财务报表是否不存在任何重大错误陈述。

审计涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及披露资料的审计凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与该机构编制财务报表以作出真实而公平的反映相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对机构内部控制的有效性发表意见。审计亦包括评价申诉专员所采用会计政策的合适性及作出会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

1

独立核数师报告（续）
致申诉专员
（根据《申诉专员条例》于香港成立）

意见

我们认为，该等财务报表已根据《香港财务报告准则》真实而公平地反映申诉专员于二〇一五年三月三十一日的事务状况及截至该日止年度的盈余及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二〇一五年五月十五日

2

收支结算表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2015	2014
收入			
政府资助金	3	$ 107,123,357	$ 102,386,000
递延政府资助金之摊销	3	1,814,220	1,814,220
银行存款之利息收入		5,783,332	4,946,993
其他收入		354	19,650
		$ 114,721,263	$ 109,166,863
支出			
营运开支	4	(105,193,915)	(95,981,147)
年度盈余		$ 9,527,348	$ 13,185,716

全面收益表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度盈余」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

3

资产负债表
于二〇一五年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2015	2014
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	7	$ 74,949,577	$ 76,804,523
流动资产			
按金及预付款项		$ 908,158	$ 671,389
应收利息		2,782,282	2,426,817
原定三个月以上到期之定期存款		342,661,000	331,497,500
现金及现金等价物	8	10,528,086	9,155,928
		$ 356,879,526	$ 343,751,634
资产总额		$ 431,829,103	$ 420,556,157
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 — 非流动部分	9	$ 4,365,340	$ 1,619,656
递延政府资助金 — 非流动部分	3	66,157,318	67,971,538
		$ 70,522,658	$ 69,591,194
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 3,955,512	$ 3,330,345
应付约满酬金 — 流动部分	9	6,963,798	6,774,831
递延政府资助金 — 流动部分	3	1,814,220	1,814,220
		$ 12,733,530	$ 11,919,396
负债总额		$ 83,256,188	$ 81,510,590

4

资产负债表（续）
于二〇一五年三月三十一日
（所有数额均以港元为单位）

	附注	2015	2014
资金			
累计资金		$ 348,572,915	$ 339,045,567
资金总额		$ 348,572,915	$ 339,045,567
资金及负债总额		$ 431,829,103	$ 420,556,157

申诉专员已于二〇一五年五月十五日批准及授权刊发。

刘燕卿女士
申诉专员

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

		累计资金
于二〇一三年四月一日之结余	$	325,859,851
二〇一三／二〇一四年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		13,185,716
于二〇一四年三月三十一日及二〇一四年四月一日之结余	$	339,045,567
二〇一四／二〇一五年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		9,527,348
于二〇一五年三月三十一日之结余	$	348,572,915

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二〇一五年三月三十一日止年度
（所有数额均以港元为单位）

	附注	2015	2014
营运活动			
年度盈余		$ 9,527,348	$ 13,185,716
调整：			
利息收入		(5,783,332)	(4,946,993)
折旧		3,523,872	2,628,578
递延政府资助金之摊销		(1,814,220)	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之损失／(得益)		52	(958)
营运资金变动前之营运盈余		$ 5,453,720	$ 9,052,123
按金及预付款项（增加）／减少		(236,769)	1,975,805
其他应付款项及应计费用增加		625,167	140,796
应付约满酬金增加／(减少)		2,934,651	(862,705)
营运活动产生之现金净额		$ 8,776,769	$ 10,306,019
投资活动			
收取利息		$ 5,427,867	$ 4,507,464
购置物业、机器及设备付款		(1,668,978)	(4,201,640)
处置物业、机器及设备所得款项		–	1,929
原定三个月以上到期之定期存款增加		(342,661,000)	(331,497,500)
原定三个月以上到期之定期存款到期		331,497,500	320,712,000
投资活动运用之现金净额		$ (7,404,611)	$ (10,477,747)

现金流量表（续）截至二〇一五年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2015	2014
现金及现金等价物净增加／（减少）		$ 1,372,158	$ (171,728)
年初之现金及现金等价物	8	9,155,928	9,327,656
年末之现金及现金等价物	8	$ 10,528,086	$ 9,155,928

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

（除另有注明外，所有数额均以港元为单位）

1 申诉专员的概况

申诉专员于二〇〇一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》(此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释)，以及《香港公认会计准则》而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布数项对《香港财务报告准则》的修订及一项新诠释，这些修订及新诠释在申诉专员当前的会计年度首次生效。采纳对《香港财务报告准则》的这些修订及新诠释对申诉专员的财务报表并无实质影响，而申诉专员亦没有采纳任何在当前的会计年度尚未生效的新准则或诠释（参见附注14）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值（如有的话）后，按预计可使用年期以直线法冲销其成本，计算方法如下：

— 以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
— 建筑物	40年
— 租赁物业装修	10年
— 办公室家具	5年
— 办公室设备	5年
— 电脑设备	4年
— 车辆	5年

进行中的建筑项目不会为折旧预留准备金，直至有关资产已大体完成及可供使用。

资产的可使用年期及其剩余价值（如有的话）会每年检讨。

管理层会在每个结算日检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时，便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额，是以公允价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值，而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化，有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益，以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并依处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(d) 租赁资产

申诉专员若确定某项安排（包括一项或多项交易）涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权，以换取一笔或多笔付款，则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准，不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i) 申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产，如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，有关的资产会归类为以融资租赁持有；如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，则会归类为营运租赁。

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权，该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值（以较低者为准）的数额，列入物业、机器及设备，而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算，或如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权，则按附注2(c)所列资产的可使用年期计算。减值亏损会根据附注2(c)载列的会计政策入帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产，则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内，以等额分期在收益或亏损内列支，除非另有基准更能代表来自租赁使用该资产的利益模式。营运租赁所获得的优惠，均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

(e) 应收款项

应收款项按公允价值初始确认，其后以实际利率法按摊销成本减去呆坏帐减值准备后列帐，但假如贴现影响并不重大则除外。在这情况下，应收款项会按成本减去呆坏帐减值准备后列帐。

2 主要会计政策（续）

(e) 应收款项（续）

呆坏帐的减值亏损在有客观的减值证据时确认，并按金融资产的帐面金额与以资产原来实际利率贴现的预计未来现金流量（假如贴现的影响重大）之间的差额计量。减值的客观迹象包括申诉专员注意到可影响资产的预计未来现金流量的事件的可观察数据，例如债务人出现重大的财政困难。

对于可收回性成疑但并非可能性极低的应收款项，其减值亏损会以准备帐来记录。当申诉专员认为收回的可能性极低时，被视为不可收回的数额便会直接从应收款项撇销，而与该债项有关的任何数额亦会拨回。其后收回早前已计入准备帐的数额会在准备帐拨回。准备帐的其他变动和其后收回早前直接撇销的数额均会在收支结算表内确认。

(f) 其他应付款项及应计费用

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认，其后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款，以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期，可以随时换算为已知的现金额，而且价值变动方面的风险不大。

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金（「强积金」）所作的供款，均于产生时在收支结算表内列作开支。

2 主要会计政策（续）

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员，而收入及支出（如适用）能够作可靠的计算时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在资产负债表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入资产负债表，并按照附注2(c)项所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

其他收入按应计制确认入帐。

2 主要会计政策(续)

(k) 关联人士

(a) 任何人或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员(即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联)。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构(或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构)。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受(k)(a)项所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (k)(a)(i)项所述的人士对该实体有重大影响或是该实体(或其主体)的主要管理层成员。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的租赁土地权益的租约期（54年），以及建筑物和租赁物业装修的可使用年期（分别为40年及10年）按照附注2(c)及(j)(i)项所列的会计政策，以直线法计算确认入帐。

于二〇一五年三月三十一日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2015	2014
一年内并包括在流动负债之内	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	66,157,318	67,971,538
	$ 67,971,538	$ 69,785,758

4 营运开支

	2015	2014
雇员福利开支（附注5）	$ 85,905,105	$ 79,345,319
物业、机器及设备折旧	3,523,872	2,628,578
差饷及管理费	2,834,251	2,721,491
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	77,300	73,600
宣传广播开支	8,417,463	6,071,549
其他开支	4,344,724	5,049,410
	$ 105,193,915	$ 95,981,147

5 雇员福利开支

	2015	2014
薪金及津贴	$ 75,197,421	$ 69,314,571
约满酬金	7,168,661	7,184,005
退休保障费用 — 强积金计划	1,948,447	1,504,641
未放取之年假	123,838	36,137
其他雇员福利开支	1,466,738	1,305,965
	$ 85,905,105	$ 79,345,319

6 主要管理层薪酬

	2015	2014
短期雇员福利	$ 14,033,933	$ 13,034,145
聘用期结束后福利	1,858,169	1,990,452
	$ 15,892,102	$ 15,024,597

7　物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	进行中的建筑项目	总计
成本：									
于2013年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ –	$ 110,348,282
增添	–	–	1,227,923	98,594	656,833	911,579	884,970	1,457,095	5,236,994
处置	–	–	–	–	(3,181)	(219,875)	–	–	(223,056)
于2014年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
累计折旧：									
于2013年4月1日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ –	$ 36,151,204
年内支出	1,394,220	420,000	311,398	77,074	122,908	219,496	83,482	–	2,628,578
处置后拨回	–	–	–	–	(2,210)	(219,875)	–	–	(222,085)
于2014年3月31日	$ 16,851,804	$ 5,062,438	$ 12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
帐面净值：									
于2014年3月31日	$ 58,048,196	$ 11,737,562	$ 2,823,121	$ 152,783	$ 781,642	$ 963,227	$ 840,897	$ 1,457,095	$ 76,804,523

7 物业、机器及设备（续）

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	进行中的建筑项目	总计
成本：									
于2014年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
增添	–	–	318,274	122,862	14,465	1,213,377	–	–	1,668,978
转移	–	–	–	–	–	1,457,095	–	(1,457,095)	–
处置	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,839)	–	–	(346,060)
于2015年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ –	$ 116,685,138
累计折旧：									
于2014年4月1日	$16,851,804	$ 5,062,438	$12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
年内支出	1,394,220	420,000	377,370	55,705	194,355	901,780	180,442	–	3,523,872
处置后拨回	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,787)	–	–	(346,008)
于2015年3月31日	$18,246,024	$ 5,482,438	$12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ –	$ 41,735,561
帐面净值：									
于2015年3月31日	$56,653,976	$11,317,562	$ 2,764,025	$ 219,940	$ 601,752	$ 2,731,867	$ 660,455	$ –	$ 74,949,577

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

8 现金及现金等价物

	2015	2014
银行现金	$ 10,523,086	$ 9,150,656
库存现金	5,000	5,272
	$ 10,528,086	$ 9,155,928

9 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%（二〇一四年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

10 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

11 承担

(a) 于二〇一五年三月三十一日尚未履行而没有在财务报表中反映的资本承担额如下：

	2015	2014
已订约	$ 187,153	$ 1,005,837

(b) 于二〇一五年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2015	2014
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

12 累计资金管理

申诉专员在管理累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

13 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。管理层已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为资产负债表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表列载申诉专员的财务负债在结算当日之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2015				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 6,963,798	$ 3,637,037	$ 728,303	$ 11,329,138	$ 11,329,138
其他应付款项及应计费用	3,955,512	–	–	3,955,512	3,955,512
	$ 10,919,310	$ 3,637,037	$ 728,303	$ 15,284,650	$ 15,284,650

13 金融风险管理及金融工具的公允价值（续）

(b) 资金周转风险（续）

	2014				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 6,774,831	$ 649,770	$ 969,886	$ 8,394,487	$ 8,394,487
其他应付款项及应计费用	3,330,345	–	–	3,330,345	3,330,345
	$ 10,105,176	$ 649,770	$ 969,886	$ 11,724,832	$ 11,724,832

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个（二〇一四年：100个）基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈余及累积资金于二〇一五年三月三十一日便会增加／减少约3,531,000元（二〇一四年：3,406,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌，是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一四年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算，故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额，与其于二〇一四年及二〇一五年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

14 截至二〇一五年三月三十一日止年度会计期间已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表公布日期止，香港会计师公会已颁布多项修订及新准则，但在截至二〇一五年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等修订及新准则。

申诉专员现正评估该等修订于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等修订不大可能对申诉专员的营运及财政状况构成重大影响。

用语词汇

投诉

投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

投诉人的同意

投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员便可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

主动调查审研工作

指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。主动调查审研若显示并无显著行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，而会终结审研，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署会提出改善建议。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如认为有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

未有定论

是本署就投诉或当中某项投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立下定论。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调查

指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

行政失当

行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促成双方和解。

投诉事项不在本署职权范围内

指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条文所限不得调查

指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

投诉已撤回

指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进。



投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。

香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk



本年报采用环保纸张印制